Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Québec

Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal - 2012
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-65853-5 (document imprimé)
ISBN : 978-2-550-65854-2 (PDF)
© Gouvernement du Québec, 2012

Dans le présent Rapport annuel de gestion, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Ce rapport annuel présente le niveau d'atteinte des résultats visés par le Plan stratégique 2009-2013 de l'Office ainsi que le respect des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte de l'utilisation faite par l'Office des ressources mises à sa disposition.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre de la Justice,

Bertrand St-Arnaud

Québec, novembre 2012

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Bertrand St-Arnaud
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

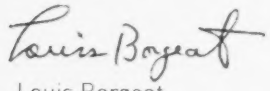
Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2012.

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du Rapport annuel de gestion 2011-2012 est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,



Louis Borgeat

Québec, octobre 2012

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe, collectivement et individuellement, les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes; de plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

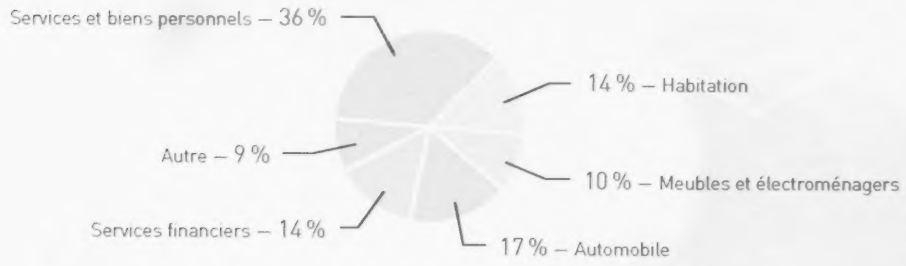
Lois sous la responsabilité de l'Office

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les agents de voyages;
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture;
- Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Répartition géographique des bureaux régionaux

2011-2012 EN CHIFFRES

3 418 plaintes de consommateurs traitées.



1 240 202
visites dans le site Web de l'Office.

8,7 M$
de dépenses réelles.

103
personnes à l'emploi de l'Office au 31 mars 2012.

1 152 activités de relations de presse.

186 049
demandes de renseignements et de soutien traitées.

1 367
activités de surveillance.

428
interventions juridiques et des amendes imposées pour une somme totale de 682 495 $.

3 173
titulaires de permis (droits perçus s'élevant à 1 M$).

Catégorie	Nombre de titulaires	Droits perçus
Commerçant itinérant	1 106	231 821 $
Agent de voyages	1 071	587 865 $
Propriétaire de studio de santé	586	100 514 $
Exemption de compte en fiducie	171	47 983 $
Prêteur d'argent	133	21 094 $
Agent de recouvrement	84	15 896 $
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	22	4 223 $

1 801
consommateurs indemnisés en vertu des protections financières offertes par l'Office, pour une somme totale de 1 793 820 $.

1 051
conciliations entreprises, dont près de la moitié s'est soldée par une entente entre le consommateur et le commerçant.

10 232
certificats de conseiller en voyages délivrés.

TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion 11

Message du président 13

Faits saillants 2011-2012 14

CHAPITRE 1 — RÉSULTATS 17

SOMMAIRE – RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

CHAPITRE 2 — RESSOURCES 43

PERSONNEL DE L'OFFICE 44

RESSOURCES FINANCIÈRES 47

RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 50

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 51

CHAPITRE 3 — EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 53

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 54

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 54

DÉVELOPPEMENT DURABLE 57

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 60

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 60

BONIS AU RENDEMENT 62

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 62

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 63

ANNEXES 65

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

Organigramme de l'Office au 31 mars 2012

L'annexe I présente
l'organigramme détaillé.

Composition de l'Office

Monsieur René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation

Madame Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique
Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval

Monsieur Christian Fortin, conseiller en sécurité financière
Desjardins sécurité financière

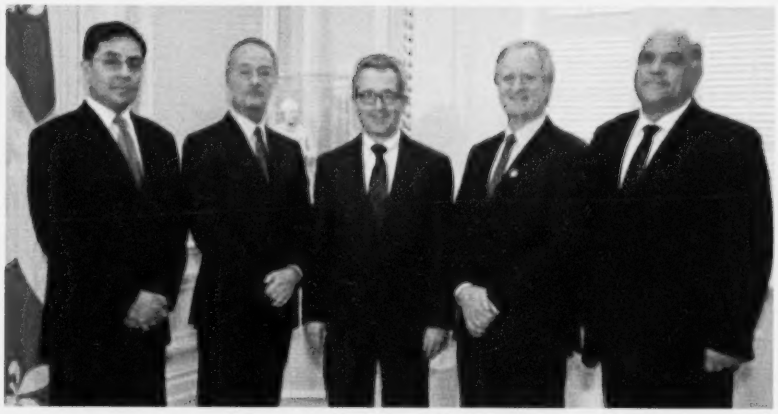
Monsieur Louis Borgeat, président
Office de la protection du consommateur

Monsieur Pierre Couture, président
Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

Madame Thérèse Richer, directrice générale
Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le sida à Québec

Madame Hind Sergieh, présidente
Groupe Sergieh inc. (absente de la photo)

Comité de gestion



Monsieur Jorge Passalacqua, directeur de la planification et des communications
Monsieur Gilles Angers, secrétaire général
Monsieur Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur
Me André Allard, directeur des affaires juridiques
Monsieur Gary Frost, directeur des services aux consommateurs

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'année 2011-2012 a été témoin d'importantes réalisations à l'Office. Guidés par notre Plan stratégique 2009-2013, nous avons poursuivi nos efforts visant un marché plus équilibré, où consommateurs et commerçants agissent en confiance. Pour atteindre nos objectifs, nous avons investi beaucoup d'énergie dans la modernisation des lois sous la responsabilité de l'Office, dans la surveillance du respect de ces mêmes lois, dans l'information des consommateurs, ainsi que dans la modernisation de nos façons de faire. Ce rapport annuel rend compte des résultats obtenus par l'Office au cours de l'année 2011-2012.

La révision des lois sous la responsabilité de l'Office, amorcée en 2006, s'est poursuivie avec l'adoption du projet de loi n° 25 en octobre 2011; il est désormais interdit aux commerçants de revendre des billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur. De la même façon, le projet de loi n° 24 a été déposé à l'Assemblée nationale par le ministre responsable de la Loi sur la protection du consommateur, M. Jean-Marc Fournier, et son étude détaillée est en cours; ce projet de loi traite principalement de crédit et vise à lutter contre le surendettement des consommateurs. Il s'agit pour nous de la troisième phase d'une révision complète de la loi, laquelle devrait comporter des étapes supplémentaires.

Pour assurer le respect de la loi, nous avons déployé des efforts importants en matière de surveillance. Cette année, nos préoccupations principales ont été le respect des dispositions concernant le « prix tout inclus », celles obligeant un vendeur à dévoiler clairement son identité et sa qualité de commerçant, ainsi que celles obligeant les commerçants à informer les consommateurs de l'existence de la garantie légale au moment de l'offre d'une garantie supplémentaire. Nous avons également mis l'accent, lors de la réalisation de ces activités de surveillance, sur la sensibilisation des commerçants à l'importance de respecter les droits des consommateurs.

Toujours préoccupés par notre objectif d'informer et de responsabiliser les consommateurs, nous avons répondu encore cette année à des centaines de milliers de demandes de renseignements. Que ce soit au téléphone, en personne, ou par l'entremise de notre site Web, notre personnel s'efforce de rendre le consommateur autonome et averti en l'informant de ses droits et de ses recours, mais aussi de ses responsabilités. Ciblant le secteur du voyage, nous avons lancé cette année le *Guide pratique du voyageur*, réalisé en partenariat avec Les Éditions Protégez-Vous. Dans ce même secteur, par ailleurs, la bonne gestion du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a permis une réduction importante des contributions des voyageurs au 1er avril 2012, tout en maintenant un niveau de protection élevé.

Pour mieux nous acquitter de notre mission, nous avons apporté des changements importants à nos façons de faire. Ainsi, nous avons implanté un système de gestion documentaire intégré à l'échelle de l'organisation, qui nous assurera un meilleur accès à l'information et qui préservera la mémoire institutionnelle de l'Office, tout en améliorant la sécurité informatique de l'organisation. Nous avons aussi adopté une politique de vérification interne dans le but d'améliorer notre gestion et notre performance.

L'année qui vient de se terminer a, encore une fois, été une année importante en matière de réalisations. Les objectifs du Plan stratégique 2009-2013 semblent désormais à notre portée et nous proposerons bientôt au gouvernement nos objectifs stratégiques pour les années subséquentes. C'est donc avec optimisme et avec fierté que je dépose le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de l'Office de la protection du consommateur.

Le président,

Louis Borgeat

FAITS SAILLANTS 2011-2012

Correction de nombreuses iniquités dans le marché de la consommation

- Adoption, le 20 octobre 2011, du projet de loi n° 25 visant à interdire aux commerçants la revente des billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur. L'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition se fera le 7 juin 2012.
- Étude détaillée en cours du projet de loi n° 24. Ce projet de loi vise à apporter des modifications à la Loi sur la protection du consommateur principalement en matière de crédit. Il prévoit aussi de nouvelles règles pour lutter contre le surendettement des consommateurs. Les travaux parlementaires en vue de son adoption se poursuivront au cours de l'année 2012-2013.

Déploiement de plusieurs programmes de surveillance

- Visite de 90 billetteries et analyse de 158 publicités de véhicules neufs afin de vérifier l'application des nouvelles exigences liées au prix tout inclus des biens et des services offerts, qui ont été introduites dans la loi. Depuis le 30 juin 2010, le prix annoncé pour un bien ou pour un service offert par un commerçant doit contenir la totalité des sommes que le consommateur devra payer, à l'exception des taxes.
- Analyse de nombreuses petites annonces publiées sur le Web, plus spécifiquement dans le secteur de la vente de véhicules usagés. Ces vérifications avaient pour but de surveiller le respect de plusieurs dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, dont celle obligeant un vendeur à dévoiler clairement son identité et sa qualité de commerçant.
- Réalisation de 52 visites chez des commerçants des secteurs de l'ameublement et de l'électronique afin de vérifier le respect de l'article 228.1 introduit le 30 juin 2010 à la Loi sur la protection du consommateur, qui oblige les commerçants à informer les consommateurs de la garantie légale, au moment de la vente d'une garantie supplémentaire.

Réalisations importantes dans le secteur du voyage

- Obligation pour tous les agents de voyages québécois, depuis le 1er janvier 2011, d'être titulaires d'un certificat délivré par l'Office et de se soumettre à un examen portant principalement sur les dispositions de la Loi sur les agents de voyages et de son règlement d'application. L'Office a collaboré avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec à la réalisation d'un manuel à l'intention des professionnels du voyage, afin de les aider à se préparer à l'examen obligatoire en vue d'obtenir ou de renouveler un certificat.
- Réduction annoncée de la contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages du Québec (FICAV) exigée des consommateurs lors d'un achat de services touristiques. Le 1er avril 2012, elle passera de 3,50 $ à 2 $ par tranche de 1 000 $, ce qui représente une diminution de 43 %. La saine gestion du Fonds, qui compte plus de 75 millions de dollars, permet cette baisse. Administré par le président de l'Office, le FICAV a été créé afin que les voyageurs puissent être remboursés si un fournisseur n'est plus en mesure de fournir les services achetés par l'entremise d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.
- Lancement du *Guide pratique du voyageur* réalisé en partenariat avec Les Éditions Protégez-Vous. Ce guide, en vente partout au Québec, présente une multitude de conseils sur les préparatifs, le transport, le budget et les recours en cas de pépins.

Dépôt d'un mémoire à la Commission des institutions

- Présentation d'un mémoire à l'Assemblée nationale concernant l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile du Québec. Ce mémoire, propose entre autres qu'il soit obligatoire pour un commerçant de participer à la médiation à la Cour des petites créances pour les litiges découlant d'un contrat de consommation, lorsque le consommateur en fait la demande.

Décision de la Cour suprême du Canada en faveur d'un consommateur

- Le plus haut tribunal du pays a tranché en faveur d'un consommateur qui avait faussement compris avoir gagné une somme d'argent importante dans le cadre du sweepstake du magazine *Time*. Ce jugement clarifie l'interprétation de la Loi sur la protection du consommateur, entre autres en matière de représentations fausses ou trompeuses. Désormais, c'est davantage au commerçant que revient le devoir d'informer le consommateur, alors qu'auparavant, la jurisprudence mettait plutôt de l'avant le devoir du consommateur d'être prudent et de se renseigner.

Concertation dans le secteur funéraire

- Examen, par les membres de la Table de concertation sur la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, des modifications et des ajouts possibles à cette loi, en vue d'une révision législative qui assurera une meilleure protection financière des consommateurs.

Projets d'envergure liés aux orientations gouvernementales

- Implantation d'un système de gestion intégrée des documents et d'un plan de classification et d'archivage, qui permettra un meilleur accès à l'information et préservera la mémoire institutionnelle de l'Office.
- Réalisation d'un audit de sécurité informatique et mise en œuvre des recommandations, afin d'améliorer la sécurité informatique de l'organisation.
- Adoption d'une politique de vérification interne, dans le but d'améliorer la gestion et la performance de l'organisation. L'implantation d'un mécanisme de vérification interne fournira à la direction une évaluation objective des activités de l'organisation et apportera des pistes de solutions pour être plus efficace et efficient dans la réalisation de sa mission.

Processus de révision de la classification des agents de protection du consommateur

- Démarches réalisées auprès du Secrétariat du Conseil du trésor afin que les agents de protection du consommateur soient reclassés dans un nouveau corps d'emploi de niveau technique. Ce reclassement aurait l'avantage d'être plus représentatif des tâches réalisées et donnerait aux agents une plus grande mobilité au sein de la fonction publique.

CHAPITRE 1
RÉSULTATS

SOMMAIRE — RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 - Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 - Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 - Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

SOMMAIRE
RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2012	PAGE
LA PROTECTION LÉGISLATIVE		
1.1- Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants		
a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III) Réalisé (Projet de loi nº 25)	21
b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III) Réalisé (Projet de loi nº 25)	21
c. Nombre de solutions appliquées	14 solutions (phase II et Projet de loi nº 25)	21
LA PROTECTION FINANCIÈRE		
1.2- Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate		
a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011	Réalisé	22
b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012	Réalisé dans un secteur	23
LA SURVEILLANCE		
2.1- Rehausser le niveau de respect des lois		
a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011	Mesuré dans 5 secteurs	23
b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB	À venir	–
c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011	À venir	–
d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013	À venir	–
2.2- Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires		
Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011	Deux mesures mises en place	24
LA PRÉVENTION		
2.3- Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office		
D'ici le 31 mars 2011, 66 % des ETC des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales	46 %	24
2.4- Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats		
a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010	Diffusion des résultats d'un programme de surveillance	25
b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010	À venir	–
c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010	Diffusion des résultats d'un programme de surveillance	25
2.5- Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation		
Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs	Implanté dans le secteur du voyage	26
L'INFORMATION INDIVIDUELLE		
3.1- Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes		
a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013	Augmentation de 9 % entre 2010-2011 et 2011-2012	27
b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM	88 % (mars 2012)	28

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2012	PAGE
L'INFORMATION COLLECTIVE		
3.2- Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs		
a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement	2010 : 39 % 2012 : 42 % (+3 %)	28
b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web	82 % (mars 2012)	29
3.3- Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable		
Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012	À venir	29
L'INFORMATION CIBLÉE		
3.4- Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables		
a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013	À venir	29
b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins 2 projets d'information collective réalisés	Un projet réalisé	30
c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés	À venir	30
LA GOUVERNE		
4.1- Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi		
a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 (Cible à atteindre : 21 %)	17 %	31
b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012 (Cible à atteindre : 12 %)	9 %	32
4.2- Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification		
a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012	Réalisé pour un permis En cours pour 5 permis	32
b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective	À venir	–
4.3- Améliorer l'efficience et l'impact des interventions		
a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010	Système implanté	33
b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective	Système implanté	33
LES RESSOURCES HUMAINES		
4.4- Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances		
a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010	Sondage réalisé	33
b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	1 mesure en déploiement	34
c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012	À venir	–
LA CONCERTATION		
4.5- Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques		
a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013	Structure de collaboration implantée Deux colloques organisés	34
b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010	Forum créé et 5 réunions tenues	35
c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation	Aucune	35

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ENJEU 1

DES RELATIONS COMMERCIALES PLUS ÉQUITABLES

Les quatre lois sous la responsabilité de l'Office ont été adoptées dans les années allant de 1971 à 1987 (voir l'annexe II). En plus d'établir les règles du jeu en matière contractuelle et publicitaire touchant plusieurs dizaines de milliers de commerçants au Québec, ces lois prévoient certains mécanismes de protection financière pour les consommateurs. Or depuis 40 ans, le marché de la consommation, au Québec comme à l'étranger, a subi de multiples transformations. Afin de s'y adapter, l'Office s'est engagé dans un important chantier de modernisation de cet encadrement législatif.

Ainsi, par ses études, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements et ses consultations, l'Office cible les secteurs où une intervention législative bénéficiera le plus au rétablissement de l'équilibre consommateurs-commerçants. Entre autres choses, la correction de ces iniquités par le législateur assurera une meilleure protection dans les secteurs du marché considérés comme les plus à risque.

Le déploiement de multiples interventions en matière de surveillance contribue au renforcement de relations commerciales plus équitables et au maintien d'un marché sain et concurrentiel.

ORIENTATION 1

Corriger les iniquités du marché de la consommation

AXE : LA PROTECTION LÉGISLATIVE	
Objectif 1.1 – Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants	a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles c. Nombre de solutions appliquées

En 2011-2012, le législateur a adopté la Loi visant à interdire la revente de billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur, en plus d'amorcer les travaux parlementaires visant l'adoption du projet de loi lié à la phase III de la modernisation des lois sous la responsabilité de l'Office

En 2007-2008, l'Office a achevé les travaux de la phase I de la modernisation des lois sous sa responsabilité par l'adoption du projet de loi n° 48 introduisant un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, notamment dans le Web.

Par la suite, les travaux de la phase II de cette modernisation ont mené, le 2 décembre 2009, à l'adoption du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. En majorité, les dispositions de ce projet de loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2010 et ont apporté treize solutions à des déséquilibres importants du marché de la consommation, lesquelles ont été présentées dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010.

En 2010-2011, dans le cadre de la phase III de modernisation législative, l'Office a soumis au ministre de la Justice de nouvelles propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur, principalement à l'égard des dispositions touchant le crédit et le surendettement des consommateurs. Ces propositions ont été soumises à la suite de la consultation menée auprès de nombreux acteurs du marché de la consommation, laquelle a permis, en plus de l'analyse des plaintes des consommateurs, de cerner les plus importants déséquilibres du marché afin de trouver des solutions mieux adaptées. L'Office a également donné à une firme d'experts-comptables le mandat d'évaluer l'impact de ces solutions sur le plan économique. Le 8 juin 2011, l'Assemblée nationale a accepté d'être saisie du projet de loi nº 24 : Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation. Au 31 mars 2012, ce projet de loi en était à l'étape de l'étude détaillée.

En 2011-2012, en plus de poursuivre les travaux de la phase III de la refonte des lois sous la responsabilité de l'Office, le législateur a adopté la Loi visant à interdire la revente de billets de spectacle à un prix supérieur au prix autorisé par le producteur. L'adoption de cette loi apporte une solution à un problème important de ce secteur du marché, à savoir la création artificielle par des commerçants d'une rareté pour certains billets de spectacle en vue de les revendre à des prix plus élevés.

ORIENTATION I — CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION	
AXE : LA PROTECTION FINANCIÈRE	
Objectif 1.2 – Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate	a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011 b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012

L'Office a poursuivi son évaluation de la protection des consommateurs, sur le plan financier, dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

L'Office délivre des permis à des commerçants de six secteurs d'activités commerciales, en plus de délivrer des exemptions à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (se reporter à l'annexe III). Tous les permis et exemptions, à l'exception du secteur du prêt d'argent, sont accompagnés d'un mécanisme de protection financière des consommateurs (cautionnement, fonds d'indemnisation, ou les deux à la fois). Ce mécanisme rend possible l'indemnisation des consommateurs dans certaines situations. Dans de nombreux secteurs, les paramètres des protections financières n'ont pas été réévalués depuis plusieurs années. Par conséquent, le degré de protection ne correspond plus, bien souvent, aux nouvelles réalités. Les évaluations faites par l'Office dans les secteurs du commerce itinérant, des studios de santé et du voyage ont démontré que ces mécanismes de protection financière devaient être revus.

Par ailleurs, l'Office a créé une table de concertation dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Présidée par l'Office, cette table est composée de représentants de l'industrie et des associations de consommateurs. De façon générale, son mandat consiste à évaluer l'actualité des dispositions de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (LAPSFS). Deux rencontres de la Table ont eu lieu au printemps 2011. Maintenant que chacun des membres a fait connaître ses commentaires à l'égard des mesures proposées par l'Office, une analyse est en cours afin d'évaluer plus en profondeur certaines de ces mesures. Ses conclusions seront connues en 2012-2013. Des propositions seront par la suite faites au ministre de la Justice en vue d'ajuster la loi.

Divers ajustements aux protections financières ont été étudiés en 2011-2012

En 2009-2010, des ajustements importants pour renforcer la protection financière offerte par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ont été faits. Au cours de l'année 2011-2012, les travaux en cours dans les autres secteurs se sont poursuivis. Les propositions relatives à l'ajustement législatif seront présentées au cours d'une quatrième phase de la refonte des lois sous la responsabilité de l'Office, laquelle aura comme principaux fils conducteurs la protection financière des consommateurs et l'amélioration des outils de surveillance et d'application des lois sous la responsabilité de l'Office.

ORIENTATION II

Améliorer le respect des lois sous la responsabilité de l'Office

AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.1 – Rehausser le niveau de respect des lois	a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011 b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011 d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013

Deux programmes de surveillance ont mesuré le niveau de respect de certains aspects de la Loi sur la protection du consommateur

En 2011-2012, le personnel de l'Office a réalisé 1 367 activités de surveillance. L'annexe IV présente le détail des activités de surveillance accomplies par l'Office qui découlent de l'analyse de plaintes et de dénonciations ou de programmes de surveillance. Dans la planification de certains de ces programmes, l'Office cible particulièrement des commerçants de secteurs d'activités précis, qui sont plus à risques pour les consommateurs. D'autres programmes sont organisés de manière à sélectionner aléatoirement les commerçants visés. Ces derniers programmes ont pour but de mesurer, souvent à l'échelle du Québec, le niveau de respect de certaines dispositions des lois. Le tableau suivant présente brièvement le programme de surveillance de type aléatoire réalisé par l'Office en 2011-2012.

PROGRAMME DE SURVEILLANCE DE TYPE ALÉATOIRE	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU DE RESPECT DES LOIS
Analyse du respect de la disposition du prix tout inclus dans les publicités d'automobiles neuves	Surveiller l'application des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur entrées en vigueur le 30 juin 2010 et obligeant les commerçants à inclure dans le prix des bien ou des services qu'ils offrent la totalité des sommes que le consommateur devra payer.	À la suite de l'analyse de 159 publicités d'automobiles neuves, l'Office a constaté que le niveau de respect des dispositions vérifiées était de 74 % (123 publicités étaient conformes). Une deuxième intervention auprès des commerçants dont les publicités n'étaient pas conformes indique que le niveau de conformité était de 73 %. Les dossiers non conformes lors de la seconde visite feront l'objet d'une analyse plus approfondie, pour évaluer l'opportunité d'entreprendre des actions appropriées.
Analyse du respect de la disposition du prix tout inclus dans les billetteries de salles de spectacle et d'amphithéâtres sportifs		À la suite de l'analyse des pratiques de 90 billetteries, l'Office a constaté que le niveau de respect des dispositions vérifiées était de 74 % (67 commerçants étaient conformes). Une deuxième intervention auprès des commerçants dont les pratiques n'étaient pas conformes indique que le niveau de conformité était de 83 %. Les dossiers non conformes lors de la seconde visite feront l'objet d'une analyse plus approfondie, pour évaluer l'opportunité d'entreprendre des actions appropriées.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.2 – Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires	Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011

Les trousses d'information distribuées aux consommateurs facilitent la résolution de leur litige

En 2009-2010, le gouvernement a introduit de nouvelles dispositions permettant aux organismes de protection des consommateurs d'utiliser le recours en injonction envers un commerçant. Cette mesure améliore significativement l'accès collectif des consommateurs aux recours judiciaires.

En 2010-2011, l'Office a développé deux trousses d'information portant sur deux recours importants des consommateurs en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Plus de 20 000 de ces trousses ont été distribuées à des consommateurs en 2011-2012. Un sondage réalisé auprès de 469 d'entre eux a montré que plus de 50 % avaient réglé de façon autonome leur litige avec un commerçant.

Par ailleurs, plusieurs dispositions de la Loi sur la protection du consommateur offrent aux consommateurs la possibilité d'exercer des recours judiciaires contre des commerçants. Toutefois, de nombreux consommateurs sont réticents à faire valoir leurs droits et à entreprendre des démarches, parce qu'ils considèrent que celles-ci sont longues, onéreuses et complexes.

C'est dans cette optique que l'Office a préparé et présenté un mémoire dans le cadre de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile, parrainé par le ministre de la Justice. Dans ce mémoire, il y expose sa perception sur les difficultés auxquelles font face les consommateurs dans leurs litiges civils avec les commerçants du Québec. M. Louis Borgeat, président de l'Office, a présenté ce mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale le 2 février 2012.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.3 – Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office	D'ici le 31 mars 2011, 66 % des équivalents temps complet (ETC) des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales

En 2011-2012, 46 % des activités accomplies dans les bureaux régionaux ont eu une portée régionale

Les agents de protection des consommateurs des onze bureaux régionaux de l'Office sont affectés à l'accomplissement de diverses activités, soit la réponse aux demandes de renseignements faites par les consommateurs, le traitement des plaintes, l'information et l'éducation, ainsi que la surveillance de l'application des lois. Toutefois, à l'échelle régionale, ces activités n'ont pas toutes la même valeur ajoutée.

Parmi les activités à valeur régionale ajoutée plus limitée, on trouve la réponse téléphonique aux demandes de renseignements qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui, avec le système téléphonique en place depuis mars 2006, sont traitées dans l'ordre de leur réception par n'importe lequel des agents des onze bureaux régionaux. À l'inverse, les activités de traitement des plaintes des consommateurs, de surveillance, d'information collective et d'éducation, lorsqu'elles sont accomplies localement, permettent de tirer avantage de la présence de l'Office à l'échelle régionale. En effet, la présence d'agents en région représente un atout pour mieux surveiller l'application des lois par les commerçants locaux. Elle contribue également à mieux protéger les consommateurs, puisque les agents sont au fait des particularités du marché de leur région.

Ainsi, l'Office veut faire en sorte qu'au moins les deux tiers des activités accomplies par le personnel de ses onze bureaux aient des répercussions immédiates dans leur région. Depuis 2008-2009, les activités à portée régionale sont passées de 33 % à 46 % de l'ensemble des tâches réalisées par les agents de protection du consommateur, soit une augmentation de 39 %. En 2011-2012, cette proportion a augmenté de 12 % depuis l'an dernier, passant de 41 % à 46 %. Ce résultat est essentiellement attribuable à la réalisation de plusieurs programmes de surveillance visant à vérifier la conformité des pratiques commerciales en matière d'indication et d'exactitude des prix, de publicité et d'offre de garanties supplémentaires. Les activités de surveillance réalisées ont également permis de vérifier si des commerçants actifs dans certains secteurs étaient titulaires d'un permis valide délivré par l'Office.

Efforts consacrés aux activités régionales dans les bureaux régionaux

		ETC CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS RÉGIONALES		
ACTIVITÉ	VALEUR AJOUTÉE À L'ÉCHELLE RÉGIONALE	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Traitement des appels	Marginale	–	–	–
Traitement des plaintes	Plaintes déposées par les consommateurs de la même région	7,65	7,28	5,35
Activités de surveillance, d'information collective et d'éducation	Activités ciblant des commerçants et les activités accomplies dans la même région	0,56	1,78	5,65
Autres tâches		0,59	0,58	0,63
Total des ETC consacrés aux activités régionales		8,80	9,64	11,63
Total des ETC des onze bureaux régionaux		23,43	23,30	25,2
Pourcentage des ETC consacrés aux activités régionales		38 %	41 %	46 %

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.4 – Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats	a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010 b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010 c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010

Une section a été créée dans la portion du site Web qui s'adresse aux commerçants, afin de diffuser les résultats globaux des programmes de surveillance de l'Office

Les activités de surveillance ont d'abord une visée curative, celle de corriger ou de sanctionner les infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office. De plus, elles ont une portée individuelle puisque, généralement, elles ciblent un commerçant à la fois. L'Office désire toutefois accorder une plus grande place à la prévention et a fait de ses mandats de surveillance et d'information collective ses deux grandes priorités stratégiques. Grâce à une approche globale orientée vers la prévention, l'Office cherche donc à maximiser l'impact de chacune de ses interventions. Ainsi, la diffusion à grande échelle des constats, des tendances et des recommandations découlant de l'ensemble des activités de surveillance faites par l'Office au cours d'une année permettra d'ajouter

une valeur préventive à l'exercice. Cette mesure aura pour effet de sensibiliser autant les consommateurs que les commerçants aux principales problématiques du marché de la consommation de même qu'aux sanctions auxquelles ces derniers s'exposent dans les cas où ils ne les respectent pas.

En 2011-2012, une section a été créée dans la portion du site Web qui s'adresse aux commerçants afin de diffuser les résultats globaux des programmes de surveillance de l'Office. Elle présente le bilan du programme réalisé entre décembre 2010 et juin 2011 auprès des commerçants de garanties supplémentaires.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.5 – Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation	Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs

En collaboration avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, l'Office a préparé un manuel d'étude à l'intention des professionnels du voyage

La phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office oblige les conseillers en voyages à être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. Ce certificat devra être reconduit annuellement et, à partir du 1er juillet 2012, il ne pourra être délivré ou reconduit qu'à la suite de la réussite d'un examen portant sur la législation applicable dans le secteur du voyage. Entrées en vigueur le 30 juin 2010, ces modifications ont pour but d'améliorer la protection du public au moyen d'un contrôle des compétences des conseillers.

En partenariat avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), l'Office a préparé un examen et rédigé un manuel d'étude à l'intention des professionnels du voyage. Les séances d'examen auxquelles devront se soumettre les professionnels du voyage auront lieu à partir d'avril 2012 dans plusieurs régions du Québec, et seront organisées par l'ITHQ.

ENJEU 2

DES CONSOMMATEURS MIEUX INFORMÉS

Un marché de la consommation véritablement équilibré ne peut évoluer sans le concours de consommateurs informés, responsables et confiants. La connaissance des règles qui régissent la consommation, particulièrement celles ayant trait aux droits des consommateurs, ainsi qu'à leurs obligations et à leurs recours, est essentielle. Afin d'informer et de favoriser la responsabilisation des consommateurs, l'Office mise sur l'information collective (le Web, les interventions médiatiques, les campagnes de sensibilisation), sur l'information individuelle (les renseignements et les plaintes), ainsi que sur l'information ciblant des groupes de personnes considérés comme plus vulnérables (les jeunes, les aînés, les immigrants récents).

Les consommateurs sont les premiers artisans de leur protection. D'une part, dans une perspective de prévention, l'Office compte aiguiser chez eux les réflexes propres à des consommateurs avertis. D'autre part, lorsqu'un litige survient, il les outillera le plus efficacement possible dans l'exercice de leurs recours. Le site Web de l'Office sera l'un des pivots de cette stratégie.

ORIENTATION III

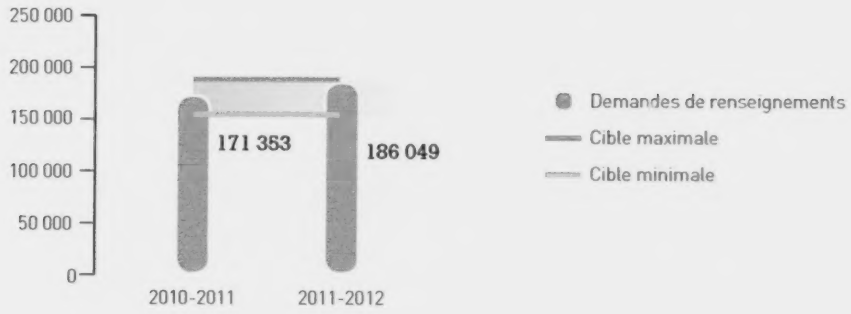
Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations

AXE : L'INFORMATION INDIVIDUELLE	
Objectif 3.1 – Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes	a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013 b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM)

Demandes de renseignements – L'Office a traité 186 049 demandes de renseignements et de soutien, soit 9 % de plus qu'en 2010-2011

Puisque le traitement individuel des demandes de renseignements demeure une activité essentielle du mandat d'information et constitue une source d'information importante pour l'Office en ce qui a trait aux problématiques de consommation, il importe que les changements en cours au sein de l'Office soient graduels et modulés selon les besoins. Ainsi, l'Office vise à ce que la variation de la capacité de traitement des demandes de renseignements soit inférieure ou égale à 10 % annuellement. Pour l'année 2011-2012, les agents de l'Office ont traité 186 049 demandes de renseignements et de soutien, soit 9 % de plus qu'en 2010-2011. Cette augmentation peut être attribuée à plusieurs facteurs, tels l'augmentation de l'effectif de 3 % des ETC consacrés au traitement des demandes, aux gains d'efficience tirés des initiatives de formation ciblée et des ajustements apportés aux horaires des agents, ainsi que la diminution de 5 % de la durée moyenne des appels traités.

Demandes de renseignements et de soutien traitées



Satisfaction à l'égard des services téléphoniques – Le niveau de satisfaction global des usagers du service est de 88 %

Un sondage mesurant la satisfaction des usagers ayant utilisé les services téléphoniques de l'Office a été fait en mars 2012. Le niveau de satisfaction globale des consommateurs à l'égard de la réponse reçue en utilisant le service téléphonique, évalué avec l'Outil québécois de mesure (OQM), est de 88 %, ce qui dépasse l'objectif fixé à 85 %. Ce niveau de satisfaction représente une amélioration de 6 % en comparaison des résultats du sondage réalisé en 2010, pour lequel le niveau de satisfaction était de 82 %. Le programme d'assurance qualité déployé par l'Office à partir de 2010-2011, qui mise notamment sur la formation du personnel, peut expliquer en partie cette amélioration importante de la satisfaction des usagers des services téléphoniques.

L'OQM est un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers; il a été mis au point par le Secrétariat du Conseil du trésor au bénéfice des ministères et organismes, avec la collaboration de nombreux spécialistes.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.2 – Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs	a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web

Selon un sondage mené en 2011-2012, 42 % des internautes ont trouvé réponse à leurs questions uniquement à l'aide du site Web de l'Office

L'Office veut que son site Web devienne un outil d'information privilégié à l'intention des consommateurs québécois, où ils trouvent une information complète, claire et compréhensible. Ainsi, ils pourront mieux faire valoir leurs droits auprès des commerçants et connaîtront davantage leurs obligations. Un sondage mené au printemps 2012 dans le site Web de l'Office a permis d'établir que 42 % de ses visiteurs avaient trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web. Ces personnes n'avaient pas téléphoné à l'Office au préalable et elles ne prévoyaient pas le faire non plus à la suite de leur visite. Ce résultat représente une amélioration de 3 % par rapport à celui mesuré par le sondage réalisé en 2010, qui était de 39 %. À titre indicatif, le site Web de l'Office a reçu 1,2 million de visites en 2011-2012.

Satisfaction à l'égard des services en ligne – Le niveau de satisfaction global des internautes est de 82 %

Une première démarche d'évaluation de la satisfaction des internautes, effectuée à l'aide de la version Web de l'Outil québécois de mesure (OQM-Web), a été entreprise à la fin de l'année financière 2009-2010. Les résultats ont démontré que le niveau de satisfaction des usagers du site Web était de 78 %. Une nouvelle mesure, réalisée en mars 2012, a montré que ce niveau de satisfaction avait grimpé à 82 %, ce qui constitue une amélioration de 4 %.

Au cours de l'année 2012-2013, l'Office prévoit mettre en ligne une toute nouvelle version de son site Web, ce qui devrait permettre d'accroître à la fois le niveau de satisfaction des usagers et la proportion de consommateurs trouvant réponse à leur question exclusivement sur le Web.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.3 – Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable	Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012

Le projet de regroupement en ligne de l'information et des ressources gouvernementales en consommation responsable n'est pas encore amorcé

Le projet de regroupement en ligne des contenus des organismes publics portant sur la consommation responsable fait partie des éléments pris en considération dans la démarche de refonte du site Web de l'Office.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION CIBLÉE	
Objectif 3.4 – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables	a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013 b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés

Jeunes – Onze activités éducatives ont été mises à la disposition des enseignants

L'Office et l'Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire (AQEP) ont lancé en décembre 2011 un guide pédagogique ayant pour thème la publicité. Cet ouvrage vise à outiller les enseignants de 5e et 6e année du primaire qui souhaitent parler de publicité en classe en leur permettant de réaliser diverses activités avec leurs élèves. Lors de son lancement, dans le cadre du congrès de l'AQEP, certaines activités de promotion du volet éducatif de l'Office ont été réalisées.

L'Office n'a pas encore mesuré le niveau d'utilisation des activités éducatives, ni le nombre de jeunes qu'elles ont rejoints. L'arrivée d'une ressource spécialement dédiée au volet éducatif devrait faciliter, d'ici la fin du cycle de planification stratégique, la mise en place des outils permettant d'évaluer ce nombre.

Par ailleurs, en 2011-2012, des agents de protection du consommateur rattachés à diverses régions du Québec ont exercé 21 activités de communication auprès de groupes de jeunes, dans les écoles secondaires comme dans les cégeps et les universités. Le contenu de ces présentations était adapté aux besoins particuliers des différents groupes et portait sur les dispositions législatives sous la responsabilité de l'Office.

Aînés – Un projet sera déployé d'ici 2013

En 2009-2010, l'Office a tenu une campagne dans le but d'informer en premier lieu les aînés au sujet des précautions à prendre avec un commerçant itinérant, notamment à l'achat d'un appareil de chauffage ou de climatisation. Il est prévu qu'une deuxième campagne ciblant la même clientèle sera déployée d'ici 2012-2013. Le thème et les moyens de communication à utiliser dans ce but n'ont pas encore été définis. Cette année, les agents de protection du consommateur ont réalisé quatre activités de sensibilisation à l'intention des aînés.

Immigrants récents – Deux projets ayant pour but d'informer les immigrants récents de leurs droits et recours en consommation seront déployés d'ici 2013

L'Office a ciblé, parmi ses clientèles vulnérables, les nouveaux arrivants. Selon bon nombre d'organismes partenaires du domaine de la consommation, les nouveaux arrivants possèdent, de façon générale, une connaissance plus limitée de leurs droits et recours en matière de consommation. Par conséquent, ils s'exposent davantage à devenir la cible de certains commerçants mal intentionnés. L'Office souhaite donc faire connaître davantage auprès de cette clientèle ses services, les domaines qu'il encadre et son rôle dans le marché de la consommation. Des agents de l'Office ont animé, en 2011-2012, neuf ateliers d'information auprès de groupes d'immigrants récents. Afin de multiplier ce nombre au cours des prochaines années, l'Office déploiera, en collaboration avec des partenaires publics ou du secteur communautaire, deux projets d'information collective ciblant particulièrement cette clientèle. Des démarches ont d'ailleurs été faites auprès du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et auprès de certains acteurs du milieu communautaire.

ENJEU 3

UN ORGANISME MODERNISÉ

Avec le Plan stratégique 2009-2013, l'Office a ciblé comme enjeu prioritaire d'améliorer ses façons de faire et d'apporter des changements dans ses pratiques. À cet égard, il compte faire de nombreux ajustements en ce qui concerne sa gouverne. L'Office compte aussi mobiliser ses ressources humaines autour d'une vision commune, en leur offrant un environnement de travail stimulant et en mettant en place des mesures de rétention et de développement de son personnel. Il renforcera également ses liens avec ses principaux partenaires stratégiques publics, des milieux universitaires et de la société civile organisée.

ORIENTATION IV

Adapter l'Office au contexte actuel

AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.1 – Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi	a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012

Dans le contexte de la réduction de la taille de l'État, l'Office compte, en priorité, consacrer ses ressources humaines à ses mandats de surveillance et d'information collective. Il s'est fixé comme objectif de doubler, au 31 mars 2011, la proportion de ses équivalents temps complet (ETC) consacrée aux activités de surveillance et d'accroître de 25 % celle qui est consacrée aux activités d'information collective, par rapport aux résultats obtenus en 2008-2009. Il importe de noter que l'information relative aux ETC utilisés pour calculer les données du tableau ci-dessous diffère de celle qui est présentée à l'annexe IX puisqu'elle inclut les heures travaillées par les étudiants, par les stagiaires et par les personnes en prêt de service.

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE		ACTIVITÉ D'INFORMATION COLLECTIVE	
	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE
2008-2009	10,2	10,4 %	9,0	9,2 %
2009-2010	11,3	11,9 %	8,6	9,0 %
2010-2011	12,8	12,9 %	8,9	8,9 %
2011-2012	**16,8**	**16,7 %**	8,7	**8,7 %**
Variation par rapport à 2008-2009	6,6	6,3 %	-0,2	-0,5 %
Cibles		20,9 %		11,5 %

Activités de surveillance

Chaque année depuis 2008-2009, l'Office consacre une plus grande proportion de son effectif à des activités de surveillance. Au cours des trois dernières années, l'organisation a augmenté de 6,3 % la proportion de son effectif qui réalise des activités de surveillance, cette proportion s'élevant maintenant à 16,7 %. Bien que ce résultat soit encore inférieur à la cible de 20,9 %, les efforts déployés au cours de la dernière année pour réaliser de nouveaux programmes de surveillance en région ont permis un gain de 3,8 % comparativement à 2010-2011 (voir également l'objectif 2.3). Cette tendance devrait se poursuivre d'ici la fin du cycle de planification stratégique, puisqu'il est prévu d'intensifier le déploiement de programmes de surveillance.

Les activités de surveillance comprennent les inspections et les enquêtes judiciaires. Toutefois, le mandat général de surveillance de l'Office dépasse largement ces seules activités. En effet, la délivrance de permis constitue, par exemple, une forme de surveillance préventive du respect des lois. À l'opposé, le traitement des plaintes des consommateurs se situe en première ligne d'une surveillance curative permettant de déceler des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office.

Activités d'information collective

L'Office vise à ce qu'au 31 mars 2012, une proportion de 11,5 % de ses ressources humaines soit consacrée aux activités suivantes : relations avec les médias, campagnes de sensibilisation et d'information, gestion du site Web, publication de documents d'information et activités d'éducation.

Au cours de la dernière année financière, cette proportion est demeurée à peu près stable, passant de 8,9 % à 8,7 %. L'ajout récent de ressources à l'équipe Web responsable de la refonte du site de l'Office et à l'éducation des consommateurs contribuera à faire augmenter cette proportion d'ici la fin de la mise en œuvre du plan stratégique.

Stratégies pour atteindre les cibles fixées

Dans le cas des activités de surveillance et d'information collective, deux stratégies sont actuellement déployées pour atteindre les cibles fixées. La première consiste à embaucher, en priorité, du personnel dans les secteurs centrés sur les activités de surveillance et d'information collective. La seconde prévoit la mise en œuvre de projets de surveillance et d'information collective qui mettent à contribution l'expertise de plusieurs unités associées moins régulièrement à ces activités. La combinaison de ces deux stratégies devrait contribuer à l'atteinte des cibles.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.2 – Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification	a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012 b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective

Le calcul du coût de revient de la gestion de tous les permis délivrés par l'Office a été fait en 2009-2010. En 2010-2011, se basant sur ce calcul, l'Office a poursuivi les travaux ayant pour but d'établir une nouvelle grille de tarification des permis. Ce projet de grille a été soumis au ministre de la Justice en 2011-2012. Pour plus de détails, il importe de se reporter également à la section traitant de la Politique de financement des services publics, à la page 54.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.3 – Améliorer l'efficience et l'impact des interventions	a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010 b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective

L'Office a mis en place un système d'analyse et de révision des processus et il révise actuellement deux importants processus

En collaboration avec une ressource externe spécialisée, l'Office a mis au point une méthode d'analyse et de révision de ses processus administratifs. La méthode d'analyse et de révision est actuellement appliquée à deux processus de travail, soit le traitement des plaintes des consommateurs et la délivrance des permis. La refonte des systèmes d'information internes liés à ces deux processus est au cœur des travaux. Il est également prévu que de nouvelles prestations électroniques de services seront rendues disponibles, autant pour les consommateurs que pour les commerçants. Plusieurs livrables de ces projets de révision seront instaurés au cours de l'année financière 2012-2013.

L'Office a mis en œuvre le plan d'action de gestion des risques adopté en 2010-2011

En 2010-2011, l'Office procède à l'établissement d'un système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques en matière de surveillance et d'information collective. De plus, la mise en œuvre du plan d'action destiné à gérer les risques prioritaires pour l'organisation a été poursuivie. Ainsi, l'Office a institué un bilan mensuel des activités de surveillance réalisées, destiné principalement aux unités administratives œuvrant en surveillance. Un parcours personnalisé, implanté en juillet 2011 dans le site Web de l'Office, permet également de mieux diriger les consommateurs qui désirent régler un problème avec un commerçant. D'autres actions relatives à la gouverne, en cours dans l'organisation, auront pour but de mieux gérer les risques stratégiques, notamment l'élaboration de lignes directrices organisationnelles en matière de surveillance.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LES RESSOURCES HUMAINES	
Objectif 4.4 – Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010 b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012

L'Office a poursuivi l'application de son plan d'action portant sur le climat organisationnel

L'Office souhaite offrir à ses employés un environnement de travail stimulant, où leurs compétences sont reconnues à leur juste valeur. Le but est de mobiliser le personnel autour d'une vision et d'une action communes liées aux changements prévus dans le Plan stratégique 2009-2013.

En 2009-2010, un sondage mené auprès du personnel avait permis d'évaluer, de façon globale, le milieu de travail et d'approfondir huit de ses principales dimensions : l'information, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, la gestion du changement, l'utilisation et le développement des compétences, la qualité de vie au travail, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

En 2010-2011, afin de mieux cibler les actions et les mesures à déployer, l'Office a approfondi l'information recueillie par le sondage sur le climat organisationnel à l'aide de groupes de discussion animés par une firme externe. À la lumière des résultats obtenus, le comité de gestion a préparé et adopté un plan d'action qui comprend seize mesures regroupées sous quatre thèmes :

- la communication entre les services;
- la communication dans les services;
- le transfert des connaissances et la formation;
- la reconnaissance et la mobilité.

Le sondage effectué en 2009-2010 sera repris en 2012-2013 afin de vérifier l'efficacité des mesures prévues au plan d'action portant sur le climat organisationnel et de mesurer l'évolution de la perception du personnel. Bien qu'il ait été initialement prévu au plan stratégique que ce deuxième sondage ait lieu avant le 31 mars 2012, le comité de gestion de l'Office a pris la décision de le reporter d'un an puisque certaines mesures prévues au plan d'action n'ont toujours pas été réalisées.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA CONCERTATION	
Objectif 4.5 – Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques	a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013 b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010 c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Après la tenue d'importantes consultations, création du Conseil consultatif des consommateurs

L'Office de la protection du consommateur a créé le Conseil consultatif des consommateurs, un lieu de consultation, de réflexion et d'échanges sur les problématiques ainsi que sur les enjeux actuels en consommation. Ce conseil regroupe, en plus des représentants de l'Office, des acteurs et des experts en matière de consommation et de protection du consommateur. Au cours des deux dernières années financières, l'Office a mené d'importantes consultations à ce sujet. La première rencontre du Conseil aura lieu en 2012-2013.

Par ailleurs, l'Office a offert un soutien financier pour seize projets entrepris par des partenaires du milieu associatif et de la recherche spécialisée en consommation. Le financement de ces projets portant sur l'information et l'éducation des consommateurs a totalisé 120 000 $.

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Préparation en cours d'un colloque en collaboration avec la Coalition des associations de consommateurs du Québec

Les colloques prévus dans le plan stratégique ont pour objectif de sensibiliser la société civile et les autorités publiques aux problèmes qu'éprouvent les consommateurs, ainsi qu'à documenter, par la contribution d'experts, la nature de ces problèmes et les solutions possibles. L'Office offre ainsi un appui financier, logistique et organisationnel à des organismes du milieu de la consommation.

Organisé par Option consommateurs en avril 2009, le premier colloque a porté sur le crédit et l'endettement. Le deuxième colloque, présenté par l'Union des consommateurs, a eu lieu en mars 2011; il portait sur les enjeux liés au foisonnement des technologies de l'information et des communications, pour les consommateurs. Un troisième colloque de la Coalition des associations de consommateurs du Québec, sur le thème du marché de l'endettement, est prévu en 2013.

Organismes publics œuvrant en consommation – Poursuite des travaux de la Table de concertation des organismes de protection du public

La Table de concertation des organismes de protection du public regroupe les dirigeants de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office des professions, de la Régie du bâtiment, de la Régie du logement, ainsi que de l'Office de la protection du consommateur.

Cette table, dont une réunion a été tenue en 2011-2012, représente une occasion d'échanger de l'information, de partager des initiatives et de réaliser des projets en partenariat, notamment en matière d'information du public.

Chercheurs spécialisés en consommation – Aucune collaboration en recherche ou en formation n'a été réalisée en 2011-2012

Au cours des prochaines années, l'Office compte solliciter l'expertise des chercheurs du domaine de la consommation pour l'appuyer dans ses travaux de révision législative.

Conclusion – Résultats obtenus dans le Plan stratégique 2009-2013

Après trois ans de mise en œuvre du Plan stratégique 2009-2013, l'Office chemine résolument vers l'atteinte de la plupart des objectifs qu'il s'est fixés, par exemple en ce qui concerne l'actualisation des lois, la surveillance, l'information collective et la régionalisation de son intervention. Ce virage est bien amorcé. Les activités réalisées permettent, d'une part, de renforcer l'action de l'Office pour surveiller l'application des lois sous sa responsabilité et, d'autre part, de mieux outiller et informer les consommateurs afin qu'ils soient en mesure de défendre leurs droits.

SOMMAIRE
RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi qu'un survol des résultats des trois dernières années financières. Toutefois, certains engagements ont été modifiés ou ajoutés en 2011-2012, ce qui rend impossible la comparaison avec les résultats des années précédentes. Seuls les engagements nécessitant des explications particulières font l'objet d'une reddition de comptes plus détaillée dans les pages qui suivent.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2009 2010	2010 2011	2011 2012
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	26	6	2
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,3/10		9,7 /10
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	8,6/10		9,1/10
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (de 1 à 10)	8,7/10		9,1/10
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	8,9/10		9,1/10
3. Traiter vos demandes et dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)	9,2/10		9,6/10
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,3/10		9,3/10
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou sur le site Web	S. O.	98 %	73 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30; le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Jonquière, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	100 %	98 %	98 %
6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	S. O.	97 %	94 %
7. Faire l'analyse et faire parvenir une réponse écrite à la suite de la réception d'une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	84 %	85 %	85 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2009 2010	2010 2011	2011 2012
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	99,7 %
9. Reconduire un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis reconduit un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	99 %	100 %
10. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	S. O.	S. O	99,7 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	99 %	99,7 %	99,3 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	96	151	100
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	88 %	91 %	85 %
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	S. O.	91 %	100 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	S. O.	100 %	100 %

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour mener à bien sa mission, l'Office de la protection du consommateur offre, aux citoyens ou aux entreprises, les services suivants :

- diffusion de l'information sur divers sujets d'intérêt pour les consommateurs, par l'intermédiaire de son site Web et de son système de réponses téléphoniques automatisées;
- réponse personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont transmises par téléphone, en personne, par la poste, par courriel ou dans le site Web de l'Office;
- réception des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants;
- envoi d'outils aux consommateurs pour les aider à régler un problème avec un commerçant;
- délivrance des permis aux commerçants des secteurs suivants :
    - voyage,
    - recouvrement de créances,
    - studios de santé,
    - commerce itinérant,
    - garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile,
    - prêt d'argent;
- délivrance de certificats pour les conseillers en voyages;
- indemnisation des consommateurs lorsqu'un commerçant n'est plus en mesure de respecter ses obligations, à condition que ce dernier soit titulaire d'un permis, ayant nécessité un cautionnement, délivré par l'Office;
- indemnisation des consommateurs dans le secteur du voyage en cas de défaut d'un fournisseur, quand le consommateur a fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

Dans les paragraphes suivants, l'Office présente, avec plus de détails, les résultats obtenus à la suite de certains des engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens.

Engagements 1 à 3 – La satisfaction des consommateurs à l'égard des services téléphoniques de l'Office

L'Office réalise tous les deux ans un sondage mesurant la satisfaction de ses usagers à l'endroit des services téléphoniques, plus précisément sur les réponses personnalisées aux demandes de renseignements et sur le traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants. Ce sondage est réalisé à l'aide de l'Outil québécois de mesure (OQM), qui permet de mesurer le niveau de satisfaction des usagers en fournissant de l'information sur les dimensions de la qualité perçue qui ont une réelle influence sur la satisfaction des citoyens.

Les résultats du dernier sondage, réalisé en mars 2012, démontrent un niveau de satisfaction élevé de la part des usagers, et ce, pour toutes les dimensions mesurées dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens (respect, empathie, fiabilité, clarté du langage, confidentialité et justice). Le résultat moyen des six dimensions mesurées est de 9,3/10, comparativement à 9,0/10 pour le sondage réalisé en 2009-2010.

Le niveau de satisfaction global des usagers à l'égard des services téléphoniques a également augmenté depuis 2009-2010, passant de 8,2/10 à 8,8/10. Ces résultats sont cohérents avec le nombre de plaintes reçues sur la courtoisie des services, qui ont encore une fois diminué de façon importante en 2011-2012.

Engagement 4 – L'envoi d'une réponse personnalisée aux demandes de renseignements reçues sur le site Web

L'Office s'engage à envoyer une réponse personnalisée aux demandes de renseignements des consommateurs reçues par la poste, par courriel ou sur son site Web dans un délai de 7 jours ouvrables. Cet engagement présente en 2011-2012 un taux d'atteinte de 73,2 %, qui est inférieur au résultat obtenu en 2010-2011. Cela s'explique par une erreur de configuration du serveur courriel à partir duquel sont envoyées les réponses aux consommateurs, survenue entre le 11 juillet et le 20 octobre 2011. Pendant cette période, les réponses aux demandes reçues par Internet n'ont pas été expédiées dans les délais prévus, malgré qu'elles aient été traitées en 7 jours ouvrables dans une proportion de 99,7 %.

Cette erreur technique n'a toutefois pas eu d'impact sur le traitement des demandes reçues par la poste et par télécopieur, qui ont été traitées dans le délai prescrit de 7 jours ouvrables dans une proportion de plus de 90 % entre juillet et décembre.

Engagement 7 – Le délai de traitement d'une plainte au sujet d'un commerçant

L'Office s'engage à traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet. Depuis cinq ans, le résultat pour cet indicateur est stable (de 84 % à 86 %). La durée de traitement d'une plainte varie d'un dossier à l'autre, en fonction de la collaboration des parties. Il importe de noter qu'un même dossier de plainte peut impliquer à la fois plusieurs consommateurs et plusieurs commerçants. L'Office a donc poursuivi son objectif de maintenir ce résultat au même niveau, le délai de traitement ayant été respecté dans 85 % des cas en 2011-2012.

Engagement 12 – Le traitement des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services

L'Office reçoit les plaintes, les commentaires et les suggestions des citoyens à l'égard de ses services, par l'intermédiaire de son Bureau de la qualité des services. En 2011-2012, le Bureau a reçu 22 commentaires et traité 100 plaintes. Le nombre de plaintes a connu une baisse de 34 % comparativement à 2010-2011, ce qui est attribuable en partie à une meilleure accessibilité des services téléphoniques. La plupart des plaintes provenaient de citoyens (72 %), tandis que les entreprises et les organismes comptaient pour 28 %.

Nombre et objet des plaintes traitées

Le tableau suivant montre l'évolution du nombre et de la nature des plaintes au cours des trois dernières années. En 2011-2012, la moitié des plaintes a porté sur l'accessibilité du centre d'appels de l'Office. Le long délai d'attente téléphonique pour parler à un agent demeure le premier motif de plainte. Le nombre de plaintes sur l'accessibilité a toutefois diminué de façon considérable à compter d'octobre 2011. À partir de cette date, une réorganisation des horaires du centre d'appels, qui prévoit des équipes de soutien pendant les périodes de pointe, a permis de réduire de façon importante le délai d'attente téléphonique. Notons également que les plaintes à l'égard de la courtoisie du service ont encore connu une baisse en 2011-2012; l'Office n'en a reçu que deux, comparativement à six en 2010-2011 et à 26 en 2009-2010.

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Système téléphonique, notamment l'accessibilité	39	35 %	67	30 %	50	34 %
Renseignements individualisés donnés au téléphone ou par courriel	34	30 %	34	15 %	23	16 %
Traitement des plaintes à l'endroit de commerçants	9	8 %	21	9 %	16	11 %
Gestion des permis (et des certificats de conseillers en voyages, en 2011-2012)	1	1 %	6	3 %	13	9 %
Portée des lois et des règlements de l'Office	4	4 %	13	6 %	10	7 %
Enquêtes, poursuites et amendes	3	3 %	10	4 %	7	4 %
Site Web de l'Office	2	2 %	16	7 %	6	4 %
Information générale	4	4 %	16	7 %	5	3 %
Formulaire de plainte en ligne	8	7 %	19	8 %	4	3 %
Plaintes inscrites dans le site Web	1	1 %	11	5 %	4	3 %
Autres sujets	8	7 %	14	6 %	13	6 %
NOMBRE D'ACTIVITÉS VISÉES PAR LES PLAINTES	113		227		151	
NOMBRE DE PLAINTES[1]	96		151		100	

1. Une même plainte peut viser plusieurs activités de l'Office.

Traitement des plaintes

En majorité, les plaintes (86 %) ont été traitées dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables, la plupart en l'espace de quelques jours. Une action spécifique a suivi un peu plus de la moitié des plaintes. Le traitement des plaintes a aussi donné lieu à des changements plus importants dans l'organisation afin d'améliorer le service à la clientèle, par exemple l'implantation d'un registre des pannes affectant le système téléphonique.

La quasi-totalité (98 %) des citoyens et des commerçants qui se sont exprimés sur le sujet se sont dits satisfaits du traitement de leur plainte par l'Office.

Le Bureau de la qualité des services est l'interlocuteur du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci est saisi de plaintes relatives à l'Office. Cette année, sept plaintes de citoyens et de commerçants ont été portées à l'attention de l'Office de cette façon. Le Protecteur du citoyen a également fait des recommandations à l'Office sur deux sujets, soit l'interprétation de l'article 241 de la Loi sur la protection du consommateur et la mention des avis aux commerçants dans la section « Renseignez-vous sur un commerçant » du site Web. L'Office se penche donc sur ces deux dossiers et a entrepris une réflexion de fond sur la diffusion de l'information relative aux commerçants dans son site Web, afin de prendre en compte les recommandations émises par cet organisme.

Le Protecteur du citoyen a également demandé à l'Office de se pencher sur les longs délais de réponse téléphonique et sur les mesures qui seront prises pour diminuer les délais d'attente. À cet effet, une réorganisation des horaires des agents de protection du consommateur a eu des effets positifs, puisque le nombre de plaintes sur l'accessibilité téléphonique a baissé des trois quarts à compter du troisième trimestre de l'année.

Conclusion – Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Pour l'année financière 2011-2012, les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens sont très encourageants. La majorité des engagements (11/12) qui visent à la fois les consommateurs et les commerçants démontre un niveau d'atteinte de 85 % ou plus. En outre, plus de la moitié (7/12) est atteinte dans une proportion de 98 % à 100 %.

Les résultats de l'étude sur la satisfaction menée en 2012 démontrent une plus grande satisfaction des usagers à l'égard des services téléphoniques, comparativement aux résultats obtenus en 2010. On observe également une baisse importante des plaintes relatives à la courtoisie. Ces améliorations sont attribuables à la qualité du travail des agents de protection du consommateur, qui a été renforcée par l'implantation d'un programme d'assurance-qualité, ainsi qu'à un réaménagement des horaires de travail, qui a permis de diminuer de façon importante le temps d'attente.

CHAPITRE 2

RESSOURCES

PERSONNEL DE L'OFFICE 44
RESSOURCES FINANCIÈRES 47
RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 50
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 51

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2012, 103 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 94 % faisaient partie du personnel régulier et 6 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien autant que les plaintes des citoyens à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2011-2012, la cible de l'effectif à utiliser était de 104 équivalents temps complet (ETC). L'annexe IX présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office au 31 mars 2012.

Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2012

BUREAU DE L'OFFICE	EFFECTIF
Montréal	33
Québec	44
Saguenay	4
Trois-Rivières	8
Sherbrooke	3
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	1
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	103[1]

1. L'effectif en place comprend le personnel régulier et occasionnel, mais exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en préretraite.

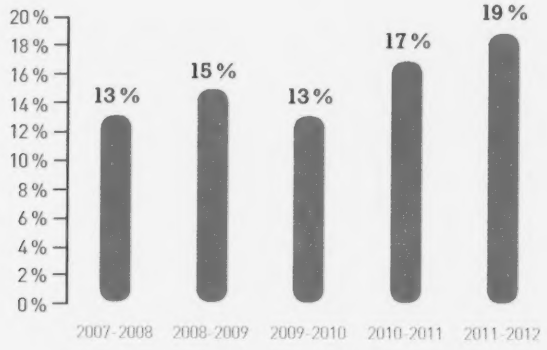
Répartition par catégorie d'emploi du personnel en place au 31 mars 2012

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE	CLASSE D'EMPLOI	NOMBRE
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	7	Cadre	7
Professionnel	38	Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	10
		Agent d'information	11
		Avocat	9
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	6
		Agent de gestion financière	1
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
Fonctionnaire	56	Agent de protection du consommateur	35
		Agent de secrétariat	5
		Enquêteur en matières frauduleuses	8
		Technicien en administration	4
		Technicien en informatique	2
		Agent de bureau	1
		Secrétaire principale	1
TOTAL	103		103

Recrutement et renouvellement du personnel

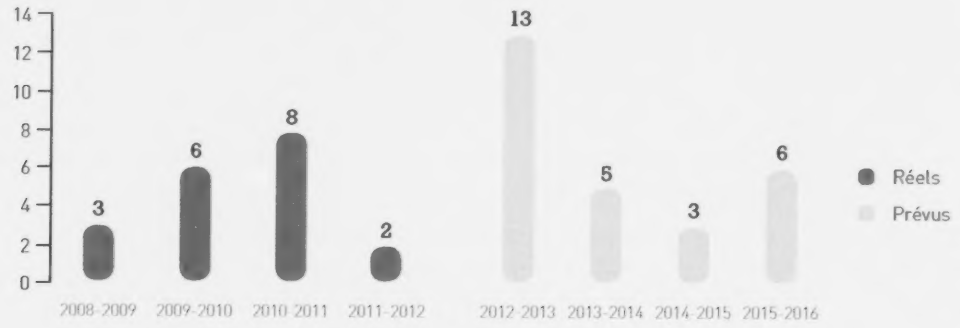
En 2011-2012, sur les quinze personnes embauchées par l'Office à titre d'employé régulier ou occasionnel, six avaient 35 ans ou moins; elles représentaient ainsi un taux d'embauche des jeunes de 40 %. Au 31 mars 2012, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 19 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 41 % de l'effectif.

Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



Deux membres du personnel de l'Office ont pris leur retraite en 2011-2012. Par ailleurs, un peu plus du quart de son personnel sera admissible à la retraite d'ici mars 2016, soit 27 personnes sur un effectif régulier en place de 97 personnes en mars 2012. L'Office est donc actuellement aux prises avec un double défi à relever en matière de gestion de sa main-d'œuvre, soit le transfert de connaissances et la dotation des postes. Pour répondre au premier défi, l'Office actualise régulièrement son Plan de relève de la main-d'œuvre visant à pourvoir, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années. Pour faire face au défi de recrutement d'une partie de son personnel de première ligne, un important chantier visant à revoir la classification du corps d'emploi d'agent de protection du consommateur est en cours. Des démarches ont été réalisées auprès du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec afin que les agents soient reclassés dans un nouveau corps d'emploi de niveau technique, ce qui est plus représentatif du niveau de complexité des tâches qu'ils ont à réaliser. Ce reclassement aurait également l'avantage de donner plus de mobilité aux agents et, par le fait même, faciliterait le recrutement.

Départs à la retraite réels ou prévus de 2007-2008 à 2015-2016



Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2012[1]
Taux de départ volontaire	11 %

1. Une nouvelle méthode de calcul du taux de départ volontaire a été introduite en 2011-2012 par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les taux de roulement des années précédentes ne sont donc pas présentés.

Formation du personnel

En 2011-2012, l'Office a consacré 111 837 $, soit 1,8 % de sa masse salariale, au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 2,2 jours de formation au cours de l'année. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les domaines suivants : droit de la consommation, communication (rédaction Web), communication (service à la clientèle) et apprentissage en emploi (nouveaux employés).

Ressources financières

En 2011-2012, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 8,7 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2011-2012

	2010-2011	2011-2012		
CATÉGORIE	DÉPENSES RÉELLES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	DÉPENSES RÉELLES
Rémunération	6 039 468 $	6 421 400 $	6 341 512 $	98,8 %
Fonctionnement	2 511 953 $	2 263 315 $	2 223 795 $	98,3 %
Transfert	101 000 $	151 282 $	151 281 $	100 %
TOTAL DU BUDGET DE DÉPENSES	**8 652 421 $**	**8 835 997 $**	**8 716 588 $**	**98,6 %**
Immobilisations (budget d'investissement)	89 687 $	156 903 $	155 594 $	99,2 %

N. B. Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2011-2012 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- Les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 1 % en 2011-2012, par rapport à celles de l'exercice précédent.
- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 302 044 $, comparativement à celles de 2010-2011. Cette hausse est attribuable, principalement, à l'entente de principe modifiant la convention collective 2010-2015 des juristes, aux dotations de postes réalisées au cours de l'exercice et aux différentes progressions salariales.
- Les dépenses globales de fonctionnement ont diminué de 11 % comparativement à l'année précédente. La baisse des dépenses de fonctionnement de 288 158 $ résulte d'une diminution des contrats de services octroyés. De plus, l'Office a absorbé des compressions budgétaires supplémentaires de 27 000 $ dans le contexte du Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses.
- Les dépenses relatives au transfert s'élèvent à 151 281 $ en 2011-2012, comparativement à 101 000 $ en 2010 2011. Ces montants ont permis à l'Office de soutenir financièrement de nombreux projets de ses partenaires afférents à la protection des consommateurs.
- Les investissements, d'une somme de 155 594 $, se rapportent principalement à trois projets de développement informatique (81 989 $), soit la refonte du site Web, la prestation électronique de services pour la délivrance et le paiement des permis ainsi que la prestation électronique de services pour la transmission de plaintes en ligne, auxquels s'ajoute l'acquisition de matériel informatique (73 555 $).

Dépenses de fonctionnement

				VARIATION DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
TYPE DE DÉPENSE	2009-2010	2010-2011	2011-2012		
Biens immeubles - Location	634 830 $	603 473 $	694 536 $	15 %	91 063 $
Contrats de services et de travaux de construction	846 621 $	883 704 $	611 440 $	-31 %	(272 264) $
Frais de déplacement	146 851 $	125 536 $	151 366 $	21 %	25 830 $
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	253 522 $	193 995 $	120 791 $	-38 %	(73 204) $
Amortissement	92 821 $	124 409 $	120 853 $	-3 %	(3 556) $
Divers	209 961 $	204 449 $	207 816 $	2 %	3 367 $
Services de télécommunications	290 390 $	276 153 $	281 312 $	2 %	5 159 $
Publicité et promotion	103 114 $	100 234 $	35 681 $	-64 %	(64 553) $

- La hausse de 91 063 $ au poste Biens immeubles – Location s'explique, principalement, par plusieurs projets d'aménagement dans cinq des onze bureaux régionaux de l'Office.
- La baisse de 272 264 $ au poste Contrats de services et de travaux de construction est attribuable à un moins grand nombre d'activités confiées en sous-traitance en 2011-2012, comparativement à 2010-2011.
- Le montant du poste Fournitures, matériel et équipement non capitalisable a diminué de 73 204 $ comparativement à 2010-2011, où des dépenses exceptionnelles avaient été faites relativement à l'achat et à l'instauration d'un outil de gestion électronique des documents (GED).
- Les dépenses du poste Publicité et promotion de 2011-2012 affichent une baisse de 64 553 $ comparativement à l'année 2010-2011. En effet, certaines dépenses de publicité et de promotion de 2010-2011 n'ont pas été répétées en 2011-2012, par exemple l'édition de modifications à des projets de lois et de règlements dans la Gazette officielle.

Mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement

Le Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses limite les dépenses des postes Frais de déplacement, Publicité et Formation, de 2010-2011 à 2013-2014. Pour ces trois postes, le niveau global de dépenses à ne pas dépasser en 2011-2012 a été établi à 227 662 $ et la dépense finale de l'Office s'est élevée à 245 540 $. Il s'agit donc d'un dépassement de 17 878 $.

Ressources informationnelles

En 2011-2012, l'Office a acquis et installé un nouvel appareil de visioconférence à Montréal et a transféré l'équipement qui était en place à Montréal vers le bureau de Trois-Rivières, pour un coût total de 21 000 $. L'installation de cet équipement permettra de réduire les frais de déplacement du personnel réparti sur le vaste territoire du Québec.

Un parcours personnalisé a été élaboré et mis en ligne sur le site Web de l'Office, dans le but d'aider les consommateurs à régler un problème avec un commerçant. Ce parcours propose une série de questions qui guident les consommateurs vers les meilleures ressources susceptibles de répondre à leurs interrogations et leur donne notamment accès à des trousses d'information pour les aider à résoudre des litiges civils. Cette année, 855 trousses d'information ont été téléchargées par l'intermédiaire du parcours personnalisé. Les coûts totaux de ce projet ont été de 15 500 $.

L'Office a poursuivi cette année les travaux relatifs à l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) dans le but de se conformer aux exigences gouvernementales en matière d'accès à l'information. Les coûts liés à ce projet se sont élevés à 117 591 $. L'organisation a terminé le paramétrage du logiciel de gestion documentaire et a amorcé son implantation, qui sera complétée en 2012-2013.

À la suite d'une demande du Secrétariat du Conseil du trésor, un audit de sécurité a été réalisé en novembre 2011. La firme mandatée a formulé plusieurs recommandations visant l'amélioration de la sécurité informatique de l'Office. La mise en œuvre de ces recommandations, déjà entamée, se poursuivra en 2012-2013. Parmi celles-ci, on compte l'acquisition d'un logiciel de télésurveillance permettant, d'une part, de détecter les pannes de la majorité des actifs informationnels de l'Office (télécommunications, site Web, systèmes corporatifs, etc.) et, d'autre part, d'aviser rapidement le personnel technique en cas de pannes. De plus, la gestion des droits d'accès aux salles de serveurs a été améliorée. Les coûts totaux engendrés par ce projet en 2011-2012 ont été de 62 000 $.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2011-2012

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	12[1]
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	8
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	12
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	4

1. L'Office a retiré en 2011-2012 la fiche de quatre de ces projets, puisqu'ils avaient été terminés au cours des années financières précédentes. Le retrait de ces fiches n'a eu aucun impact financier pour l'exercice en cours.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2011-2012

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	DÉBOURS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	352 300 $	502 438 $	150 138 $
Autres activités (continuité et encadrement)	554 200 $	939 840 $	385 640 $
TOTAL	906 500 $	1 442 278 $	535 778 $

- L'écart de 150 138 $ observé entre les débours planifiés et les débours réels pour les projets de développements s'explique principalement par la réalisation de trois projets non prévus au départ, mais qu'une fenêtre d'opportunité a permis de réaliser. Ainsi, l'Office a procédé à la virtualisation de plusieurs serveurs informatiques en fin de vie ou dont le remplacement était prévu. L'implantation d'une gestion centralisée des postes de travail a aussi été faite. Cette gestion à distance permet d'uniformiser les configurations des postes informatiques, tout en réduisant le nombre d'interventions manuelles. Enfin, à la suite de l'audit de sécurité, l'Office a amorcé la mise en application des recommandations formulées.
- L'écart de 385 640 $ observé entre les débours planifiés et les débours réels pour les activités de continuité et d'encadrement s'explique principalement par le fait que les débours planifiés ne comprenaient pas l'ensemble des dépenses de rémunération.

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice découle de la répartition des ressources humaines et des frais liés au fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des diverses activités effectuées.

MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	
Surveillance	46 %	35 %	3 025 081 $	Traitement des plaintes	21 %	15 %	1 340 619 $
				Permis et indemnisations	8 %	4 %	360 146 $
				Enquêtes et inspections	14 %	11 %	946 858 $
				Interventions juridiques	3 %	4 %	377 458 $
Information et éducation	26 %	25 %	2 208 671 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	16 %	12 %	1 033 337 $
				Information collective et éducation	10 %	13 %	1 175 334 $
Gouverne	15 %	21 %	1 800 998 $	Direction supérieure	7 %	11 %	968 387 $
				Planification	3 %	3 %	266 424 $
				Révision législative et élaboration des politiques	3 %	4 %	377 458 $
				Soutien juridique à la gouverne	2 %	2 %	188 729 $
Soutien administratif	13 %	19 %	1 681 838 $	Soutien informatique	6 %	13 %	1 168 977 $
				Services administratifs	7 %	6 %	512 861 $
TOTAL	100 %	100 %	8 716 588 $		100 %	100 %	8 716 588 $

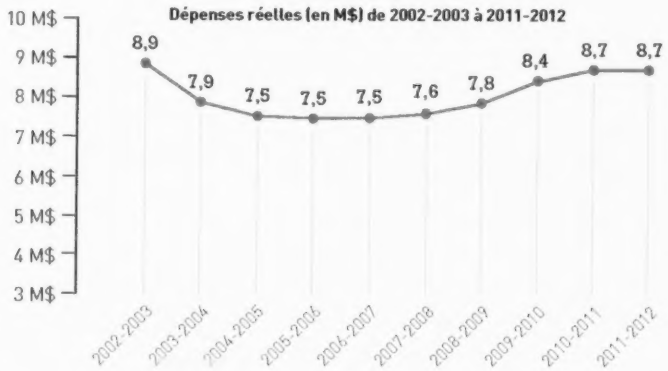
Note : À cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

Évolution des ressources de l'Office au cours des dix dernières années

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC), tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

L'effectif utilisé (en ETC), de 2002-2003 à 2011-2012

Les dépenses réelles en millions de dollars (M$) de 2002-2003 à 2011-2012



CHAPITRE 3

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 54
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 54
DÉVELOPPEMENT DURABLE 57
ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 60
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 60
BONIS AU RENDEMENT 62
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 62
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 63

Politique de financement des services publics

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et des organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, lors de la publication de son budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics. Son objectif est d'améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et en assurer la transparence en matière de tarification, ainsi que de bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés. Plusieurs principes de cette politique ont d'ailleurs été entérinés dans la loi, en 2010, donnant suite au Budget 2010-2011 et introduisant les articles 83.1 à 83.11 de la Loi sur l'administration financière.

Services publics tarifés

Avant même que cette politique soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en la matière. Dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont permis, notamment, de démontrer que le coût des activités liées à la gestion des permis est bien supérieur au tarif exigé des commerçants pour l'obtention de ces permis. Toutefois, les données de gestion disponibles ne permettaient pas de chiffrer précisément, et par secteur, l'écart entre les tarifs payés actuellement par les commerçants et le coût de revient.

À la suite de rencontres avec des représentants du ministère des Finances, l'Office a jugé opportun d'entreprendre une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par un permis. En février 2009, il a mandaté une firme comptable pour mener à bien cette analyse. Celle-ci a démontré que le coût de revient unitaire des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élevait à 847 $. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis, à l'Office, est de 512 $, soit de 40 % inférieure.

En 2011-2012, l'Office a utilisé les données de cette analyse du coût de revient afin de proposer au gouvernement une nouvelle tarification des permis dans cinq des secteurs où l'Office en délivre. Dans le secteur du voyage, les ajustements à apporter aux tarifs des classes de permis étant mineurs, ils ont été apportés de façon indépendante lors de la plus récente révision de la Loi sur les agents de voyages. En vigueur depuis le 30 juin 2010, ces nouveaux tarifs sont indexés chaque année. Les tarifs des permis délivrés par l'Office peuvent être consultés à l'annexe X.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus en ce qui a trait aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Personnes embauchées en 2011-2012

	À TITRE DE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Personnes embauchées	7	8	14	3	32

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2012

Effectif	97[1]

1. Y compris le président de l'Office.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Il convient de rappeler l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire faisant partie des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours de l'année 2011-2012

		EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012					
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE EN 2011-2012	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE[1]
Régulier	7	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	8	1	0	0	0	1	13 %
Étudiant	14	0	0	0	0	0	0 %
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0 %
TOTAL	32	1	0	0	0	1	3 %
Taux d'embauche[1]		3 %	0 %	0 %	0 %		

1. Une légère modification à la méthode de calcul du taux d'embauche a été apportée en 2011-2012 afin de tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SGR2).

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2007-2008 à 2011-2012)

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2011-2012[1]	0 %	13 %	0 %	0 %
2010-2011	0 %	0 %	10 %	0 %
2009-2010	33 %	0 %	7 %	0 %
2008-2009	29 %	20 %	9 %	0 %
2007-2008	33 %	25 %	0 %	0 %

1. Une légère modification à la méthode de calcul du taux d'embauche a été apportée en 2011-2012 afin de tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines (SGR2).

Il importe de rappeler les objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 %.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2009 à 2012)

	AU 31 MARS 2010		AU 31 MARS 2011		AU 31 MARS 2012	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	8	9 %	7[1]	8 %	5	5 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	3	3 %	3	3 %	3	3 %

1. Donnée corrigée.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL[1]		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Communautés culturelles	1	11 %	0	0 %	0	0 %	4	10 %	5	5 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	2 %	1	1 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	3 %	1	8 %	1	2 %	3	3 %

1. Y compris les juristes et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012

	À TITRE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANTE	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Femmes embauchées	6	4	8	2	20
Nombre total de personnes embauchées	7	8	14	3	32
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	86 %	50 %	57 %	67 %	63 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Femmes en place	1	18	9	35	63
Personnel régulier en place	9	34	14	40	97
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	11 %	53 %	64 %	88 %	65 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	AUTOMNE 2009 (cohortes 2010)	AUTOMNE 2010 (cohortes 2011)	AUTOMNE 2011 (cohortes 2012)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	0	0

Aucun participant n'a été accueilli au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) depuis 2008-2009.

Autres mesures ou actions

Le comité de gestion de l'Office a adopté le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2013. Le document peut être consulté sur le site Web de l'Office.

Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office comporte sept objectifs organisationnels et onze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la stratégie gouvernementale.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office.

Action :	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.
Cibles et indicateurs	• 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011. • 50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013.
Résultat de l'année	• Le MDDEP a réalisé en 2010-2011 un sondage destiné à mesurer le taux de sensibilisation au développement durable des employés du gouvernement du Québec. Les résultats ont démontré un taux de sensibilisation de 90 %. • Aucun résultat significatif n'est à signaler.

Action :	Mettre en ligne dans le site de l'Office une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable.
Cibles et indicateurs	• Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une Politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Réduire les impacts environnementaux de l'Office

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
Cibles et indicateurs	• Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011. • Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisitions écoresponsables calculés.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 9
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques.

Action : Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariats stratégiques tenant compte des principes de développement durable.	
Cibles et indicateurs	• Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10
Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable.

Action : Regrouper dans le site Web, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable.	
Cibles et indicateurs	• Information regroupée dans le site Web et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office.

Action : Consulter les acteurs du marché de la consommation au cours des démarches de révision législative.	
Cibles et indicateurs	• Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009.
Résultats de l'année	• L'Office a consulté les associations de consommateurs et l'industrie à l'égard de certaines dispositions du projet de loi n°24, qui est actuellement à l'étude en commission parlementaire. L'Office a également consulté les membres de la Table de concertation sur la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture afin d'obtenir leur avis quant aux modifications qui devront être apportées à cette loi lors d'une future démarche de révision législative.

Action : Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique.	
Cibles et indicateurs	• Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• La consultation des citoyens en vue de l'élaboration de la planification stratégique de l'Office a été reportée en 2012-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables.

Action : Diffuser, auprès des enseignants du primaire et du secondaire, du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable.	
Cibles et indicateurs	• Quinze outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011. • Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Un guide regroupant plusieurs outils éducatifs diffusés en 2010-2011 a été élaboré à l'intention des enseignants. Il a été diffusé sur le site Internet de l'Office et distribué lors du Congrès de l'Association québécoise des enseignantes et enseignants du primaire (AQEP), auquel l'Office a participé.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées.	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants.	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs.

Action : Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit.	
Cibles et indicateurs	• Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011.
Résultats de l'année	• Résultat atteint en 2010-2011.

Par ailleurs, les explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

Allégement réglementaire et administratif

Depuis 2001, l'Office de la protection du consommateur fait partie des organisations publiques ciblées par le gouvernement du Québec pour réduire le coût des exigences administratives des entreprises. Le plus récent exercice (2004-2010) visait à réduire globalement de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises par les 18 ministères et organismes visés par le gouvernement. Au cours de cette période, l'Office a réduit de 4 % les coûts des formalités administratives imposées par les lois et règlements sous sa responsabilité.

En janvier 2012, le gouvernement a rendu public le rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Les 63 recommandations du rapport ont été entérinées par le gouvernement, dont celle de reporter à 2015 l'échéance de l'objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

À la suite de la publication du rapport, l'Office a entrepris des travaux pour produire un plan d'action proposant des mesures concrètes de réduction du coût des formalités administratives. La mise en œuvre de ce plan d'action au cours de la période 2012-2015 permettra à l'Office d'atteindre l'objectif gouvernemental.

Durant l'année financière 2011-2012, l'absence de modification administrative ou réglementaire ayant un impact sur les entreprises a contribué à stabiliser le fardeau des entreprises soumises aux exigences de l'Office.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

L'Office a poursuivi les travaux liés à l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, certaines rubriques de la section « Diffusion de l'information » du site Web ont été mises à jour. De plus, en conformité avec les orientations gouvernementales, l'Office a poursuivi l'implantation du système de gestion intégrée des documents visant la classification, l'archivage et le repérage des documents institutionnels, dans une perspective de préservation de la mémoire organisationnelle. Quant au plan de classification, il a également fait l'objet de deux révisions en 2011-2012 et a été diffusé dans le site Web de l'Office.

Protection des renseignements personnels

L'Office a poursuivi l'élagage de ses bases de données afin de respecter le critère de la nécessité dans la conservation des renseignements personnels. Pour une troisième année, les coordonnées des consommateurs dans les dossiers fermés depuis plus de cinq ans ont été élaguées de la banque de données « Système des commerçants ».

Pour la deuxième année, le calendrier de conservation prévoyant la destruction de certains dossiers de plus de trois ans a été appliqué. Ainsi, l'ensemble des inscriptions relatives aux demandes de renseignements a été supprimé de deux banques, soit la banque qui gère les réponses aux demandes reçues par l'intermédiaire du site Web et la banque qui gère l'envoi de documents aux consommateurs.

Déclaration des incidents en sécurité de l'information

La Directive sur la déclaration d'incidents en sécurité de l'information, adoptée en 2010-2011, a été diffusée à l'ensemble du personnel. Cette directive a pour but de signaler les incidents qui compromettent la sécurité de l'information, en plus d'y apporter des réponses appropriées.

En 2011-2012, on rapporte une déclaration d'incident; elle portait sur une panne d'envoi des courriels en réponse aux demandes d'information déposées par les citoyens sur le site Web de l'Office. À la suite d'une plainte, il a été constaté qu'une erreur de programmation avait occasionné le blocage d'environ 4 000 messages de réponse entre le 11 juillet et le 28 octobre 2011. Plusieurs mesures correctrices ont été prises, notamment l'implantation de tests d'envois hebdomadaires et l'élaboration d'un mécanisme de surveillance automatique du serveur de courriels, en plus de la journalisation de deux activités, soit la liste des courriels envoyés et la liste des courriels créés en réponse à des demandes de renseignements.

Dans l'esprit de la Directive gouvernementale sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel ou d'un service d'Internet par le personnel de la fonction publique, l'Office a adopté et mis en œuvre des Lignes directrices sur l'accès aux sites Web à partir des postes de travail du personnel. Ces lignes directrices ont été diffusées à l'ensemble du personnel.

Accès à l'information

Durant la dernière année, la personne responsable de l'accès à l'information a traité 35 demandes d'accès aux documents, ce qui est comparable aux résultats des dernières années. Les deux tiers des demandes ont porté sur les plaintes à l'endroit de commerçants. Les demandes provenant de commerçants à propos de documents à leur sujet liés à des plaintes ont plus que doublé en 2011-2012. Une seule demande d'accès a été refusée en totalité.

Demandes d'accès à l'information adressées à l'Office en 2011-2012

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	RENSEIGNEMENTS REFUSÉS[1]
Demande provenant de consommateurs au sujet de documents dans leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	9	9	–	–
Demande provenant de commerçants ou de leurs mandataires à propos de documents à leur sujet portant sur les plaintes	15	12	1	Deux demandes refusées en partie (Art. 53 et 14)
Demande provenant de tiers à propos de documents relatifs à des commerçants, généralement des renseignements sur les plaintes	1	1	–	–
Vérification diligente à propos d'une entreprise	1	–	1	–
Demande à propos d'autres documents de l'Office (listes de plaintes, de contrats, de commerçants, etc.)	9	4	1	Trois demandes refusées en partie (Art. 53) (Art. 15) (Art. 28.2, 28.3 et 53) Une demande refusée en totalité (Art. 15)
TOTAL	35	26	3	6

1. Les articles de loi cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Lorsqu'ils présentaient un caractère confidentiel au regard du demandeur, les renseignements personnels ont été retirés de tous les documents transmis. Cette mesure a été bien accueillie.

Parmi les demandes reçues, cinq ont été traitées au-delà des délais prescrits par la loi. Aucune demande n'a obligé à invoquer un besoin d'accommodement raisonnable. Les refus n'ont pas fait l'objet de contestation par les demandeurs. Enfin, aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

Demandes des ministères et organismes

Sept demandes de communication de renseignements personnels ont été reçues de la part de ministères ou d'organismes publics, en vertu de leurs pouvoirs d'enquête. La majorité de ces demandes (4/7) provenait du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice. Deux demandes provenaient de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec et une du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elles ont toutes été traitées à la satisfaction des demandeurs.

Bonis au rendement

Le tableau suivant présente les bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

	NOMBRE DE BONIS	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0,00 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0,00 $
Professionnels	12	18 250,39 $
TOTAL	12	18 250,39 $

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office adoptait, en novembre 1998, une Politique linguistique. En mai 2005, le comité de gestion approuvait une nouvelle version de cette politique. Une version actualisée avait également été adoptée en avril 2008. De plus, l'Office fait des efforts pour adapter, en utilisant une langue claire et simple, les communications avec son public.

Éthique et déontologie des administrateurs publics

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés dans le site du Secrétariat du Conseil du trésor.

Adopté en novembre 1998, le Code d'éthique et de déontologie de l'Office s'applique au président de l'Office ainsi qu'aux membres. Le document est disponible dans le site de l'Office de la protection du consommateur.

En 2011-2012, aucun manquement au code de déontologie n'a été constaté à l'Office.

ANNEXES

I – Organigramme de l'Office au 31 mars 2012 67

II – Présentation des lois 68

III – Statistiques – Délivrance des permis 69

IV – Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur 70

V – Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 71

VI – Statistiques – Relations de presse 73

VII – Statistiques – Conciliations 74

VIII – Statistiques – Indemnisations 75

IX – Effectif de l'Office au 31 mars 2012 76

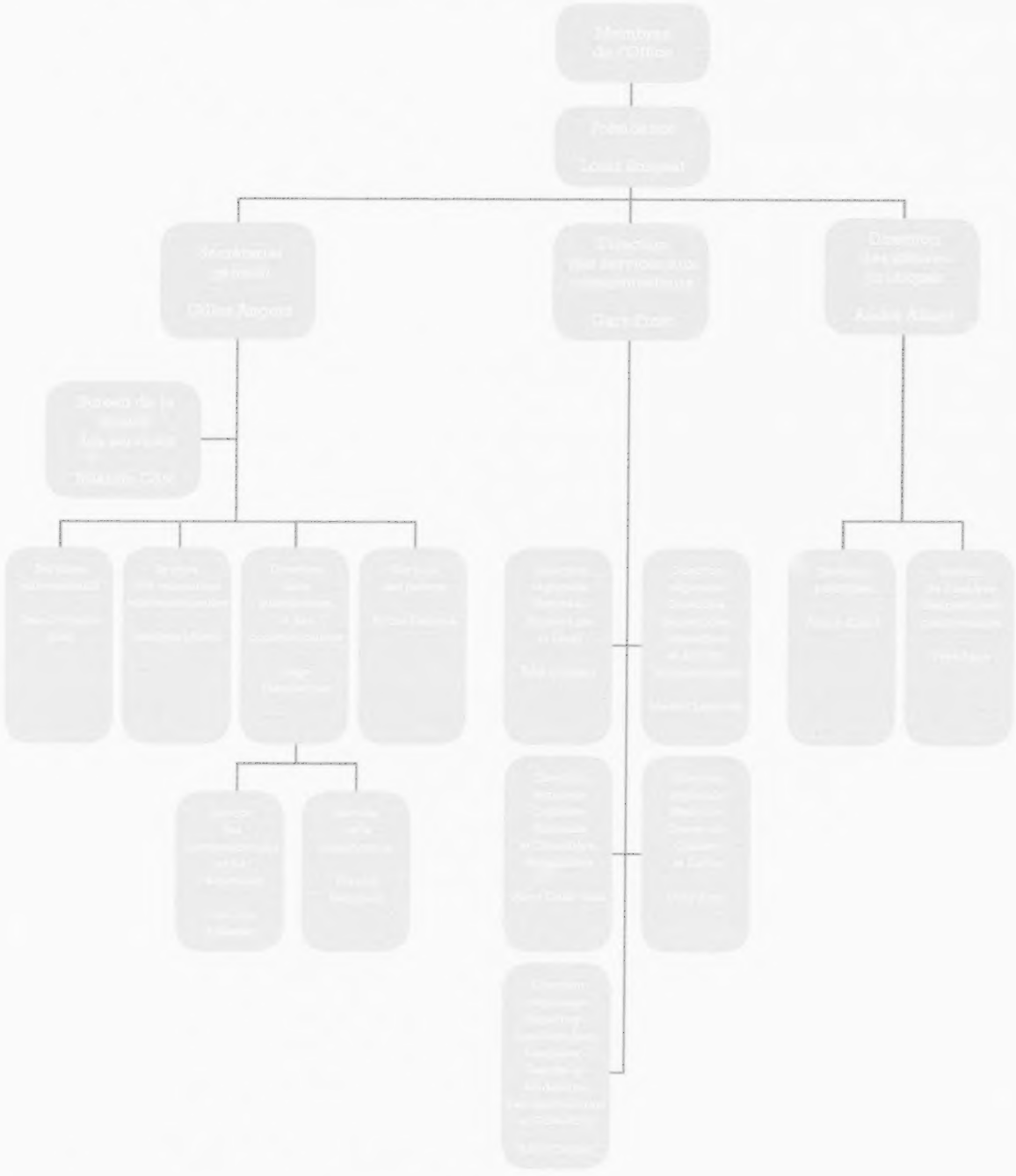
X – Tarifs des permis délivrés par l'Office 77

XI – États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages 79

XII – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages 103

ANNEXE I

Organigramme de l'Office au 31 mars 2012



ANNEXE II

Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

La Loi sur la protection du consommateur a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle institue des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats de crédit, les contrats conclus à distance, la vente d'une carte prépayée, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, certains contrats de service à exécution successive et, enfin, la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

La Loi sur les agents de voyages a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lorsqu'il y a défaut de la part d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer dans un compte en fidéicommis l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les conseillers à l'emploi d'un agent de voyages doivent être titulaires d'un certificat délivré par l'Office et, à cette fin, réussir un examen qui porte sur leurs connaissances des dispositions applicables au secteur du voyage. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

La Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture a pour objet principal d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

La Loi sur le recouvrement de certaines créances établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des règles de conduite pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

ANNEXE III

Statistiques – Délivrance des permis

Les lois administrées par l'Office de la protection du consommateur imposent l'obligation d'être titulaire d'un permis de l'Office à certains commerçants, à savoir :

- les commerçants itinérants;
- les prêteurs d'argent;
- les propriétaires de studios de santé;
- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

Cette obligation permet notamment à l'Office d'exercer une surveillance préventive du respect de certaines des dispositions des lois dans ces domaines d'activités.

Certains commerçants peuvent obtenir des exemptions à l'application de quelques dispositions de la Loi sur la protection du consommateur en contrepartie du dépôt d'un cautionnement qui pourrait être utilisé, à des conditions déterminées, pour indemniser des consommateurs.

Permis en vigueur au 31 mars 2012

TYPE DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2011-2012
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption de compte en fiducie	171	S. O.	47 983 $
Agent de voyages – général	816	246	587 865 $
Agent de voyages – restreint	9	S. O.	
Agent de recouvrement	84	S. O.	15 896 $
Commerçant itinérant	1 106	S. O.	231 821 $
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	22	S. O.	4 223 $
Prêteur d'argent	133	S. O.	21 094 $
Propriétaire de studios de santé	491	95	100 514 $
Sous-total	2 832	341	
TOTAL	3 173		1 009 396 $

ANNEXE IV

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE[1]			INTERVENTIONS JURIDIQUES[2]			AMENDES[3]	
	2010-2011	2011-2012		2010-2011	2011-2012		2010-2011	2011-2012
SECTEUR	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN $	EN $
Agents de voyages	236	119	9 %	97	70	16 %	225 860 $	219 140 $
Arrangements préalables de services funéraires	37	74	5 %	67	17	4 %	152 140 $	128 755 $
Automobile	89	204	15 %	29	23	5 %	55 685 $	22 730 $
Commerce itinérant	63	146	11 %	40	48	11 %	199 950 $	85 590 $
Crédit	7	24	2 %	15	2	0 %	0 $	6 260 $
Exécution successive et studios de santé	78	57	4 %	25	57	13 %	51 775 $	46 670 $
Garanties	–	7	1 %	3	8	2 %	1 270 $	19 200 $
Pratiques de commerce	350	456	33 %	111	161	38 %	86 690 $	91 180 $
Recouvrement de créances	56	37	3 %	43	40	9 %	2 870 $	62 970 $
Autres	177	243	18 %	7	2	0 %	3 320 $	0 $
TOTAL	1 093	1 367	100 %	437	428	100 %	779 560 $	682 495 $

Note : À cause de l'arrondissement, le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 %.

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections et enquêtes.

2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.

3. Les montants présentent les amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Les amendes imposées ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur et, par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

ANNEXE V

Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Automobile	Achat d'automobile neuve	5 844	3,1 %	237
	Achat d'automobile d'occasion	12 389	6,7 %	1 007
	Réparation	4 315	2,3 %	514
	Biens et services relatifs à l'automobile	4 060	2,2 %	321
	Total catégorie 2011-2012	**26 608**	**14,3 %**	**2 079**
	Total catégorie 2010-2011	24 981	14,6 %	1 609
Habitation	Achat d'immeuble neuf	959	0,5 %	5
	Achat d'immeuble usagé	1 010	0,5 %	11
	Rénovation	5 028	2,7 %	306
	Location	608	0,3 %	9
	Énergie	3 371	1,8 %	221
	Biens et services liés à l'habitation	11 578	6,2 %	611
	Total catégorie 2011-2012	**22 554**	**12,0 %**	**1 163**
	Total catégorie 2010-2011	20 230	11,8 %	1 453
Mobilier	Meubles	7 649	4,1 %	310
	Achats d'électroménagers	6 086	3,3 %	104
	Réparations d'électroménagers	1 677	0,9 %	76
	Audiovisuel	3 990	2,1 %	133
	Ordinateurs	2 770	1,5 %	139
	Autres	2 870	1,5 %	75
	Total catégorie 2011-2012	**25 042**	**13,5 %**	**837**
	Total catégorie 2010-2011	23 307	13,6 %	1 443
Services financiers	Assurances générales et personnelles	848	0,5 %	10
	Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	260	0,1 %	9
	Location à long terme	2 027	1,1 %	130
	Recouvrement de créances	5 487	2,9 %	820
	Crédit	5 555	3,0 %	308
	Autres	2 257	1,2 %	32
	Total catégorie 2011-2012	**16 434**	**8,8 %**	**1 309**
	Total catégorie 2010-2011	15 674	9,2 %	1 190

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	61	0,0 %	11
	Enseignement général	4 593	2,5 %	605
	Arrangements préalables de services funéraires	273	0,1 %	12
	Services funéraires autres	164	0,1 %	1
	Services professionnels	1 551	0,8 %	31
	Tourisme et voyage	4 642	2,5 %	200
	Enseignement studios de santé	2 054	1,1 %	156
	Total catégorie 2011-2012	**13 338**	**7,2 %**	**1 016**
	Total catégorie 2010-2011	13 397	7,8 %	915
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	2 403	1,3 %	0
	Autres organismes et ministères	3 649	2,0 %	1
	Renseignez-vous sur un commerçant	5 316	2,9 %	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	360	0,2 %	4
	Autres	1 521	0,8 %	14
	Total catégorie 2011-2012	**13 249**	**7,1 %**	**19**
	Total catégorie 2010-2011	16 188	9,4 %	12
Biens personnels	Alimentation	1 571	0,8 %	193
	Médicaments, prothèses	270	0,1 %	14
	Publications	793	0,4 %	95
	Sports - loisirs	4 878	2,6 %	214
	Télécommunications	17 947	9,6 %	1 015
	Vêtements	2 806	1,5 %	92
	Autres	10 513	5,7 %	440
	Total catégorie 2011-2012	**38 778**	**20,8 %**	**2 063**
	Total catégorie 2010-2011	36 018	21,0 %	1 974
Indication des prix	Indication des prix	2 877	1,5 %	307
	Total catégorie 2011-2012	**2 877**	**1,5 %**	**307**
	Total catégorie 2010-2011	2 851	1,7 %	253
Autres sujets	Commerce électronique	1 247	0,7 %	81
	Animaux	725	0,4 %	9
	Autres	16 166	8,7 %	268
	Total catégorie 2011-2012	**18 138**	**9,7 %**	**358**
	Total catégorie 2010-2011	11 174	6,5 %	211
Référence	Gouvernementales	4 818	2,6 %	0
	Non gouvernementales	4 213	2,3 %	0
	Total catégorie 2011-2012	**9 031**	**4,9 %**	**0**
	Total catégorie 2010-2011	7 533	4,4 %	0
Total 2011-2012		**186 049**	**100,0 %**	**9 151**
Total 2010-2011		**171 353**	**100,0 %**	**9 060**
Variation de 2010-2011 à 2011-2012		14 696	8,6 %	91

ANNEXE VI

Statistiques – Relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2009-2010	2010-2011	2011-2012	VARIATION DANS LA DERNIÈRE ANNÉE
Diffusion de communiqués	123	138	146	6 %
Réalisation de chroniques	397	444	369	- 17 %
Entrevues	181	191	157	- 18 %
Communication de renseignements à des journalistes	405	444	480	8 %
TOTAL	1 106	1 217	1 152	- 5 %

ANNEXE VII

Statistiques – Conciliations

Lors du traitement de certaines plaintes, les agents de protection du consommateur de l'Office entreprennent des démarches de conciliation ayant pour but la résolution à l'amiable du litige opposant un consommateur et un commerçant.

Conciliations entre consommateur et commerçant

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Plaintes déposées par les consommateurs	4 662	3 639	3 418
Conciliations entreprises	1 003	907	1 051
Conciliations réussies (entente entre le consommateur et le commerçant)	471	427	487
TAUX DE RÉUSSITE	47 %	47 %	46 %

ANNEXE VIII

Statistiques – Indemnisations

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Nombre de consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	NOMBRE TOTAL
2011-2012	230	1 571	1 801
2010-2011	337	1 204[1]	1 541[1]
2009-2010	694	1 183	1 877
2008-2009	462	1 545	2 007
2007-2008	383	263	646

1. Donnée corrigée par rapport à celle publiée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

Montant des indemnisations

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2011-2012	109 894 $	1 683 926 $	1 793 820 $
2010-2011	144 111 $	1 714 608 $	1 858 719 $
2009-2010	251 071 $	289 508 $	540 579 $
2008-2009	228 659 $	445 334 $ [2]	673 993 $
2007-2008	83 722 $	(162 675 $) [2 3]	(78 953 $)

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.
2. Ces montants ont été ajustés et corrigés par rapport à ceux qui apparaissent dans les rapports annuels de gestion précédents en fonction des dépenses inscrites aux états financiers, vérifiés par le Vérificateur général.
3. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération monétaire.

ANNEXE IX

Effectif de l'Office au 31 mars 2012

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et les personnes en place

ANNÉE FINANCIÈRE	ETC AUTORISÉS [2]	ETC À UTILISER [3]	ETC UTILISÉS [4]	PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS [5]
2011-2012	111	104	96	103
2010-2011	106	102	92	102
2009-2010	106	96	90	93
2008-2009	107	97	94	100
2007-2008	111	102	97[6]	97

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu dans son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. Depuis l'année 2005-2006, l'Office reçoit, par l'intermédiaire du Secrétariat du Conseil du trésor, une cible relativement aux ETC à utiliser.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours-personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.
5. La donnée « personnes en place » comprend le personnel régulier et occasionnel, mais exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en pré-retraite.
6. Donnée corrigée par rapport à celle publiée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

ANNEXE X

Tarifs des permis délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs liés aux différents permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2011-2012.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 2011-05-01
Délivrance	819 $
Reconduction, selon le chiffre d'affaires :	TARIF AU 2011-05-01
Jusqu'à 0,5 M$	307 $
Jusqu'à 2 M$	410 $
Jusqu'à 5 M$	563 $
Jusqu'à 10 M$	768 $
Jusqu'à 20 M$	1 024 $
Plus de 20 M$	1 331 $
Duplicata de permis	TARIF AU 2011-05-01
Délivrance	512 $
Reconduction	256 $

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 2011-05-01
Délivrance	51 $
Reconduction	26 $

Permis de commerçant itinérant[1]

CLASSE	TARIF AU 2011-05-01
Classe 1	148 $
Classe 2	148 $
Classe 3	224 $
Classe 4	374 $
Classe 5	894 $
Classe 6	1 789 $
Classe 7	3 426 $
Classe 8	6 709 $
Classe 9	224 $
Classe 10	295 $
Classe 11	374 $
Classe 12	746 $
Classe 13	1 789 $
Classe 14	3 426 $
Classe 15	5 259 $
Classe 16	10 137 $

1. Les classes de permis de commerçant itinérant varient en fonction de la considération des contrats et du nombre de représentants du requérant.

Autres permis ou situations

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 2011-05-01
Prêt d'argent	295 $
Studio de santé	295 $
Commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	295 $
Agent de recouvrement	295 $
Exemption de compte en fiducie	498 $

ANNEXE XI

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages des exercices clos les 31 mars 2012 et 31 mars 2011 (incluant la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010)

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages («Fonds ») ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« Office »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (« IFRS »). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, le Secrétariat général de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur du Service des permis,

Québec, le 21 juin 2012

Le président de l'Office de la protection du consommateur,

Louis Borgeat

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, et les états du résultat global, les états des variations de l'excédent cumulé et les tableaux des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 12 afférente aux états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 mars 2012 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 21 juin 2012

État du résultat global des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	12 213 123 $	11 602 326 $
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôts et placement du Québec (note 5)	4 158 182	5 847 146
	16 371 305	17 449 472
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	1 683 926	1 714 608
Frais d'administration		
– Office de la protection du consommateur (note 6)	200 000	300 000
– Publicité et promotion	164 914	95 248
– Services professionnels	14 477	45 368
– Dépenses de bureau	119	759
	2 063 436	2 155 983
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	14 307 869 $	15 293 489 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	67 246 736 $	51 953 247 $
Résultat net et résultat global de l'exercice	14 307 869	15 293 489
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	81 554 605 $	67 246 736 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière aux 31 mars 2012 et 2011 et au 1er avril 2010

(En dollars canadiens)

	2012	2011	1er avril 2010
ACTIF			
Courant			
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	5 106 524 $	2 124 314 $	3 498 760 $
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	405 819	185 103	162 941
Créances (note 8)	3 263 235	2 963 652	2 723 371
	8 775 578	5 273 069	6 385 072
Non courant			
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	74 366 433	62 379 221	46 054 935
	83 142 011 $	67 652 290 $	52 440 007 $
PASSIF			
Courant			
Réclamations et frais à payer	1 575 406 $	405 554 $	11 760 $
Provision pour litiges (note 10)	12 000	—	475 000
	1 587 406	405 554	486 760
EXCÉDENT CUMULÉ	81 554 605	67 246 736	51 953 247
	83 142 011 $	67 652 290 $	52 440 007 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Résultat net	14 307 869 $	15 293 489 $
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 497 132)	(4 021 941)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(220 716)	(22 162)
Créances	(299 583)	(240 281)
Réclamations et frais à payer	1 169 852	393 794
Provision pour litige	12 000	(475 000)
	(835 579)	(4 365 590)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	13 472 290	10 927 899
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(10 490 080)	(12 302 345)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(10 490 080)	(12 302 345)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 982 210	(1 374 446)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	2 124 314	3 498 760
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	5 106 524 $	2 124 314 $
Intérêts encaissés	2 440 334 $	1 803 043 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires aux 31 mars 2012, 2011 et au 1er avril 2010

(En dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« Fonds ») a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages (« Règlement ») en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10, r.1) (« Loi »). L'adresse du siège social du Fonds est située au 400 boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur (« Office »). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou d'un défaut d'un fournisseur de services. Depuis 2010, à la suite de l'adoption de l'article 43.6 du Règlement sur les agents de voyages, le président peut utiliser un maximum de 250 000 $ annuellement provenant des revenus de placements accumulés dans le Fonds pour financer des campagnes d'information et d'éducation des clients des agents de voyages.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages du Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers sont les premiers états financiers annuels que le Fonds a préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (« IFRS »); les chiffres comparatifs au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010 sont établis selon le même référentiel comptable. La date de transition aux IFRS est le 1er avril 2010. Les renseignements liés à la transition aux normes IFRS, notamment les choix retenus par la direction conformément à la norme IFRS 1 *Première application des Normes internationales d'information financière*, figurent à la note 12 des états financiers.

Les états financiers du Fonds étaient auparavant préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») du Canada. Les PCGR du Canada diffèrent des IFRS à certains égards. Les présents états financiers ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« Caisse ») qui sont évalués à la juste valeur et des provisions pour litiges et réclamations et frais à payer qui sont évalués à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les présents états financiers ont été approuvés par le président de l'Office de la protection du consommateur le 21 juin 2012.

3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers, incluant la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010 produite pour les besoins de la transition aux normes IFRS.

Contributions des clients des agents de voyages

Les contributions des clients des agents de voyages sont constatées à titre de produits lorsque les avantages économiques sont transférés et que le montant de la contribution est reçu ou que le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que le recouvrement est assuré. Ces critères sont généralement réunis au moment où le Fonds reçoit le rapport de la remise de la contribution. L'estimation des contributions est basée sur celles reçues dans le passé ainsi que selon des hypothèses de l'expansion du marché.

Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de pertes sont fournies pour chaque réclamation. La méthode d'estimation est établie selon les exigences permettant le remboursement selon l'article 28 du Règlement sur les cautionnements individuels et selon l'article 43.2 du Règlement sur le fonds d'indemnisation. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement, remboursement de la caution ou de l'agence, qui en résulte est inclus au net dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Un excédent du seuil de sécurité de l'encaisse est constaté lorsque le solde de celui-ci a dépassé un million de dollars. Les sommes transférées dans les dépôts à vue sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Ils sont ensuite déposés dans les dépôts à participation à un fonds particulier.

Provision pour litiges

Les provisions pour les actions en justice sont comptabilisées lorsque le Fonds a une obligation actuelle, juridique ou implicite, résultant d'événements passés, lorsqu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et lorsque le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provision correspondent à la meilleure estimation de la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de l'exercice de présentation de l'information, et sont actualisés lorsque l'effet est significatif.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des contributions des clients des agents de voyages, de l'accroissement des actifs du Fonds, des sommes perçues par le président en subrogation des clients pour les indemnités payées par le Fonds et des avances que le ministre des Finances peut faire au Fonds conformément à la Loi.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille du Fonds, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Il est classé comme actif non courant dû à l'intention du Fonds de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur dû à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances du Fonds sont composés de l'encaisse, des dépôts à vue au fonds général de la Caisse, des revenus de placements à recevoir et des créances. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. La juste valeur est égale au coût amorti dû à son échéance rapprochée.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte « Réclamations et frais à payer ». Les passifs financiers sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils seraient présentés dans le passif non courant.

Dépréciations des actifs financiers

À la fin de chaque période d'exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

Instruments financiers (IFRS 9)

L'IFRS 9, Instruments financiers, a été publiée en octobre 2010. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers et remplace les catégories multiples et les modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. L'approche préconisée par l'IFRS 9 repose sur la manière dont une entité gère ses instruments financiers et les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers. La norme s'appliquera aux périodes comptables ouvertes à compter du 1er janvier 2015, et son adoption anticipée est permise.

Évaluation de la juste valeur (IFRS 13)

En mai 2011, l'IASB a publié l'IFRS 13, Évaluation de la juste valeur. L'IFRS 13 améliorera la cohérence et réduira la complexité en fournissant une définition précise de la juste valeur et une source unique pour l'évaluation de la juste valeur et les exigences en matière d'informations à fournir qui s'appliquent à l'ensemble des IFRS. La norme sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013, et l'application anticipée est permise.

Présentation des états financiers (IAS 1)

En juin 2011, l'IASB a modifié l'IAS 1, Présentation des états financiers. Le principal changement résultant des modifications apportées à l'IAS 1 est une exigence de regrouper les éléments dans les autres éléments du résultat global (« AERG ») qui peuvent être reclassés dans l'état du résultat. Les modifications réaffirment également les exigences existantes que les éléments dans les AERG et le résultat net soient présentés comme un seul état ou deux états consécutifs. La modification de l'IAS 1 sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013, et l'application anticipée est permise.

Amendements de l'IAS 32 Présentation

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur à compter du 1er janvier 2014. Les amendements de l'IFRS 7 contiennent de nouvelles exigences de divulgation concernant la compensation d'actifs et de passifs financiers. Ces amendements seront en vigueur à compter du 1er janvier 2013.

La direction n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers et n'a pas l'intention de les adopter par anticipation.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction, soit le Secrétariat général de l'Office, de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Les estimations sont constamment remises en question. Elles se fondent sur l'expérience passée et sur d'autres facteurs, notamment les prévisions d'événements futurs raisonnables dans les circonstances. Les estimations comptables sont rarement identiques aux résultats réels.

Contributions des clients des agents de voyages

À la suite du délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du Règlement pour la remise des contributions, le Fonds se doit d'estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2012. Par conséquent, la direction établit une somme à recevoir équivalant aux remises reçues pour la même date l'année précédente, majorée d'un pourcentage reflétant l'accroissement des chiffres d'affaires du marché des agents de voyages par rapport à l'année précédente. Au 31 mars 2012, l'estimation pour le compte à recevoir de la contribution des clients des agents de voyages s'élève à 3 164 363 $ (2 874 423 $ au 31 mars 2011 et 2 412 784 $ au 1er avril 2010). Si l'estimation diffère largement des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations et frais de fiducie nets

Au 31 mars de chaque année, la direction demande aux administrateurs provisoires de leur fournir une estimation des dossiers en cours. Le Fonds comptabilise un montant à payer selon leurs rapports, auquel le Fonds ajoute le montant à recevoir des dossiers d'indemnisation en suspens. Les estimations sont évaluées avec peu d'incertitude puisque les montants sont réels, l'évaluation d'inclusion ou d'exclusion vient de leur conformité aux exigences des articles 28 et 43.2 du Règlement.

Provision pour litiges

Les montants comptabilisés en provision correspondent à la meilleure estimation de la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période de présentation de l'information, et sont actualisés. Les résultats finaux risquent d'être différents des estimations, ce qui pourrait causer des écarts par rapport à la provision estimée sur les résultats des périodes concernées.

5. Revenus de placements des Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2012	2011
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	1 183 809 $	1 238 577 $
Placements sensibles à l'inflation	322 436	256 952
Actions	630 362	369 127
Autres placements	20 087	24 478
	2 156 694	1 889 134
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	183 598	1 554
Placements sensibles à l'inflation	18 073	(70 646)
Actions	181 073	54 729
Autres placements	105 058	(19 513)
Instruments financiers dérivés	10 187	(33 030)
	497 989	(66 906)
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	1 799 321	891 218
Placements sensibles à l'inflation	635 257	662 673
Actions	(968 773)	2 359 367
Autres placements	19 116	114 777
Instruments financiers dérivés	12 211	(6 094)
	1 497 132	4 021 941
Total des revenus de placements des dépôts à participation	4 151 815	5 844 169
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 367	2 977
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	4 158 182 $	5 847 146 $

6. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Aux 31 mars 2012 et 2011, les montants refacturés s'élèvent respectivement à 200 000 $ et 300 000 $.

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 43 du Règlement, le président de l'Office est le gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Il en est donc le principal dirigeant. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation au Fonds n'est effectuée. Le Fonds ne lui procure aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

7. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2012	2011	1er avril 2010
Encaisse	1 855 139 $	823 183 $	748 327 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[1]	3 251 385	1 301 131	2 750 433
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5 106 524 $	2 124 314 $	3 498 760 $

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2012 (1 % au 31 mars 2011 et 0,25 % au 1er avril 2010).

8. Créances

	2012	2011	1er avril 2010
Agences de voyages	3 164 363 $	2 874 423 $	2 412 784 $
Administrateurs provisoires	98 872	89 229	310 587
	3 263 235 $	2 963 652 $	2 723 371 $

9. Dépôts à participation à un Fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages les revenus nets de placements.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2012	2011	1er avril 2010
Placements à la juste valeur (coût 2012 : 71 182 984 $; 2011 : 60 692 904 $; au 1er avril 2010 : 48 390 559 $)	74 487 891 $	62 362 246 $	46 031 542 $
Revenus de placements courus et à recevoir	282 134	201 411	185 846
Revenu net à verser au déposant	(403 592)	(184 436)	(162 453)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	74 366 433 $	62 379 221 $	46 054 935 $

Les placements à la juste valeur du fonds particulier se détaillent comme suit :

	2012	2011	1er avril 2010
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR			
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	5 859 457 $	2 609 081 $	1 685 660 $
Obligations	28 120 351	25 683 593	26 033 822
Dettes immobilières	3 166 444	3 124 814	3 008 031
Placements sensibles à l'inflation			
Infrastructures	2 280 410	1 136 915	677 673
Immeubles	6 435 770	6 668 875	4 285 505
Actions			
Actions canadiennes	6 872 022	6 440 360	4 280 598
Actions mondiales	7 787 784	5 853 345	—
Actions américaines	3 068 199	2 704 280	1 777 154
Actions EAEO	3 052 172	2 697 121	2 140 384
Actions des marchés en émergence	2 509 364	1 826 952	950 278
Placements privés	5 227 773	4 065 935	2 079 486
Autres placements			
Répartition de l'actif	463 151	—	—
BTAA	(346 926)	(465 333)	(968 130)
Instruments financiers dérivés	(1 794)	665	—
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	(6 286)	15 643	81 081
Total des placements à la juste valeur	74 487 891 $	62 362 246 $	46 031 542 $

b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements du Fonds fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement de un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

Aux 31 mars 2012 et 2011, ces instruments financiers s'établissent comme suit :

	2012		2011	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
Gestion des risques de change[1,2]				
Contrats de change à terme				
Achats	6 000 $	2 004 000 $	(6 000)	1 686 000 $
Ventes	—	18 000	—	6 000
	—	2 022 000 $	—	1 692 000 $

	2012 – Montant nominal de référence - Échéance			
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Instruments financiers dérivés[1,2]				
Actif	1 909 000 $	—	—	1 909 000 $
Passif	113 000	—	—	113 000
	2 022 000 $	—	—	2 022 000 $

	2011 – Montant nominal de référence - Échéance			
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Instruments financiers dérivés[1,2]				
Actif	762 000 $	—	—	762 000 $
Passif	930 000	—	—	930 000
	1 692 000 $	—	—	1 692 000 $

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.
2. Les informations au 1er avril 2010 sont à zéro.

c) Hiérarchie de valeur

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

10. Provision pour litiges

Poursuite de Univers Gestion Multi-Voyages contre le Fonds

Le litige concernait le paiement de dommages moraux d'un jugement obtenu de la part de la requérante et son groupe. Le litige s'est soldé par une décision pour le Fonds et la requérante a pris la décision de porter la cause en appel. La provision du présent litige se rapportait à une requête de demande de jugement déclaratoire à la Cour supérieure contre le Fonds. Le solde de 475 000 $ était composé de dommages pécuniaires et des honoraires juridiques pour l'extinction de l'obligation. Les dommages pécuniaires et les honoraires juridiques ont été payés en totalité. Au 31 mars 2012, le solde de la provision est de 0 $ (0 $ au 31 mars 2011; 475 000 $ au 1er avril 2010).

Poursuite de 6899749 Canada inc. f.a.s. Orbis Tours contre le Fonds

Le litige concerne la poursuite de 6899749 Canada Inc. f.a.s. Orbis Tours contre le Fonds. La provision du présent litige se rapporte à l'offre de règlement au montant de 12 000 $ faite par le président, gestionnaire du Fonds. Le solde de la provision est de 12 000 $ au 31 mars 2012 (0 $ au 31 mars 2011; 0 $ au 1er avril 2010).

11. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 81 554 605 $ constitue le capital du Fonds. Le Fonds effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'il exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

Le Secrétariat général, gestionnaire du Fonds, s'est doté d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Il établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par le Secrétariat général et en permettant au Fonds de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, le Secrétariat général détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier du Fonds sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2012	2011	1er avril 2010
Créances non en souffrance	3 158 698 $	2 764 296 $	2 488 184 $
Créances en souffrance			
Moins de 30 jours	75 450	95 552	139 528
De 30 à 60 jours	182	—	12 790
Plus de 60 jours	28 905	103 804	82 869
	3 263 235 $	2 963 652 $	2 723 371 $

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, parce que le solde des créances en souffrance de plus de 60 jours est jugé non important.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée à la note 9b Instruments financiers dérivés. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agence de voyages ou encore le défaut de fournisseurs de services.

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Aucune analyse de maturité des contrats n'est faite considérant le nombre peu important de contrats que possède le Fonds et au fait qu'il paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du fonds particulier du Fonds en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds particulier du Fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2012, le portefeuille de référence du fonds particulier du Fonds, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	32,80 %	40,80 %	48,80 %
Obligations à long terme	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dettes immobilières	4,00 %	6,00 %	8,00 %
	37,80 %	49,80 %	61,80 %
Placements sensibles à l'inflation			
Obligations à rendement réel	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Infrastructures	0,20 %	3,20 %	6,20 %
Immeubles	7,00 %	10,00 %	13,00 %
	7,20 %	13,20 %	19,20 %
Actions			
Actions canadiennes	7,00 %	10,00 %	13,00 %
Actions mondiales	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Québec Mondial	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Actions américaines	0,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO[1]	0,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	0,00 %	3,00 %	5,00 %
Placements privés	4,00 %	7,00 %	10,00 %
	24,00 %	37,00 %	44,00 %
Autres placements			
Fonds de couverture	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	0,00 %
BTAA	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	0,00 %	0,00 %	0,00 %
		100,00 %	
Stratégies de superposition			
Exposition aux devises - ÉU[2]	5,00 %	9,00 %	13,00 %
Exposition aux devises - EAEO[1]	5,00 %	9,00 %	13,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO).
2. États-Unis (É.U) pour le dollar américain.

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant le 31 décembre 2010, la Caisse utilisait un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours dans son calcul de la VaR.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2012, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 333, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 25,1 % et de 4,1 % (24,1 % et 3,2 % en 2011). Au 1er avril 2010, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 333, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours, étaient respectivement de 22,45 % et 6,99 %.

Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 333 s'élève à 1 211 816 $ au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 1 211 816 $, 1er avril 2010 : 1 271 000 $).

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions EAEO, Actions mondiales et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter

l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Le Fonds, par sa politique de placements, fixe les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

d) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

12. Transition aux IFRS

Rapprochements des PCGR du Canada et des IFRS

La norme IFRS 1 impose à une entité de rapprocher son excédent cumulé, son résultat global et ses flux de trésorerie. La première application des IFRS par le Fonds n'a eu aucune incidence sur ses états financiers. Le Fonds n'a donc pas à présenter le rapprochement.

Reclassement touchant la présentation

Reclassement de la provision pour litiges

Pour se conformer à la norme IAS 37 Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels, du référentiel IFRS, le Fonds a dû présenter distinctement les sommes concernant une provision pour litiges. Cette provision était auparavant inscrite dans le compte réclamations et frais à payer. Le tableau ci-dessous illustre le reclassement requis dans l'état de la situation financière du Fonds :

	31 mars 2010	Incidence comptable	1er avril 2010
ACTIF			
Courant	6 385 072 $	—	6 385 072 $
Non courant	46 054 935	—	46 054 935
	52 440 007 $	—	52 440 007 $
PASSIF			
Courant			
Réclamations et frais à payer	486 760 $	(475 000) $	11 760 $
Provision pour litiges (note 10)	—	475 000	475 000
	486 760	—	486 760
Non courant	51 953 247	—	51 953 247
	52 440 007 $	—	52 440 007 $

Exceptions obligatoires aux IFRS

Sont présentées ci-dessous les exceptions obligatoires d'IFRS 1 appliquées lors de la transition des PCGR du Canada aux IFRS.

Estimations

Les informations a posteriori ne sont pas utilisées pour créer ou réviser des estimations. Les estimations faites antérieurement par le Fonds selon les PCGR du Canada n'ont pas été révisées lors de l'application des IFRS sauf si cela était nécessaire pour refléter des différences entre les méthodes comptables.

13. Événement postérieur à la date de clôture

Comme le stipule l'article 39 du Règlement, la contribution au Fonds est annuellement fixée en fonction du montant de l'excédent cumulé du Fonds au 31 mars précédent. Le pourcentage de la contribution est fixé en fonction du barème suivant :

CONTRIBUTIONS AU FONDS	
Exédent cumulé du Fonds	Pourcentage des services touristiques
Jusqu'à 75 M$	0,35 %
Jusqu'à 100 M$	0,20 %
Plus de 100 M$	0,10 %

En raison de cette disposition réglementaire, le Fonds a effectué la modification du pourcentage de la contribution qui est passé de 0,35 % à 0,20 % pour l'exercice ouvert à compter du 1er avril 2012.

ANNEXE XII

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages des exercices clos les 31 mars 2012 et 31 mars 2011 (incluant la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010)

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« Office »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (« IFRS »). Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, le Secrétariat général de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux lois et aux règlements qui les régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le directeur du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur,

Louis Borgeat

Québec, le 21 juin 2012

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, et les états du résultat global, les états des variations de l'excédent cumulé et les tableaux des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 mars 2012 et le 31 mars 2011, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 12 afférente aux états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 mars 2012 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 21 juin 2012

État du résultat global des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
PRODUITS		
Revenus de placements sur dépôts à terme	1 939 $	5 047 $
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôts et placement du Québec (note 5)	127 837	157 736
	129 776	162 783
CHARGES		
Frais de gestion	4 541	4 536
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	125 235 $	158 247 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	481 833 $	323 586 $
Résultat net et résultat global de l'exercice	125 235	158 247
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	607 068 $	481 833 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière aux 31 mars 2012 et 2011 et au 1er avril 2010

(En dollars canadiens)

	2012	2011	1er avril 2010
ACTIF			
Courant			
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	612 497 $	828 002 $	526 525 $
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	12 038	6 036	11 196
Dépôts à terme à des taux variant de 0,60 % à 0,65 % échéant le 31 mars 2012	300 000	300 000	1 640 719
Obligations reçues en dépôt (note 7)	218 569	198 626	97 188
	1 143 104	1 332 664	2 275 628
Non courant			
Obligations reçues en dépôt (note 7)	1 033 349	994 156	1 104 724
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	2 210 862	1 839 397	685 591
	4 387 315 $	4 166 217 $	4 065 943 $
PASSIF			
Courant			
Frais de gestion à payer	4 536	4 536	5 040
Non courant			
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 9)	3 775 711	3 679 848	3 737 317
	3 780 247	3 684 384	3 742 357
EXCÉDENT CUMULÉ	607 068	481 833	323 586
	4 387 315 $	4 166 217 $	4 065 943 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie des exercices clos les 31 mars 2012 et 2011

(En dollars canadiens)

	2012	2011
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Résultat net	125 235 $	158 247 $
Ajustements		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(37 462)	(97 040)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 002)	5 160
Frais de gestion à payer	—	(504)
	(43 464)	(92 384)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	81 771	65 863
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition de dépôts à terme	—	1 340 719
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(334 003)	(1 056 766)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(334 003)	283 953
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des cautionnements individuels en argent des agents de voyages	36 727	(48 339)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	36 727	(48 339)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(215 505)	301 477
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	828 002	526 525
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	612 497	828 002
Intérêts encaissés	86 311 $	70 903 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires aux 31 mars 2012, 31 mars 2011 et 1er avril 2010

(En dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10) (« Loi ») et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur (« Office »). L'adresse du siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est située au 400 boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers sont les premiers états financiers annuels que les cautionnements individuels des agents de voyages ont préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (« IFRS »); les chiffres comparatifs au 31 mars 2011 et au 1er avril 2010 sont établis selon le même référentiel comptable. La date de transition aux IFRS est le 1er avril 2010. Les renseignements liés à la transition aux normes IFRS, notamment les choix retenus par la direction conformément à la norme IFRS 1 *Première application des Normes internationales d'information financière*, figurent à la note 12 des états financiers.

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages étaient auparavant préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus (« PCGR ») du Canada. Les PCGR du Canada diffèrent des IFRS à certains égards. Les présents états financiers ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« Caisse »), des obligations reçues en dépôt et des cautionnements individuels des agents de voyages qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par le président de l'Office de la protection du consommateur le 21 juin 2012.

3. Principales méthodes comptables

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers, incluant la situation financière d'ouverture au 1er avril 2010 produite pour les besoins de la transition aux normes IFRS.

Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Frais de gestion

Les frais de gestion des cautionnements individuels des agents de voyages sont constitués des frais relatifs aux opérations de placements ainsi que des frais relatifs à l'audit comptable. Ils sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les cautionnements individuels des agents de voyages présentent à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse. Ils sont ensuite déposés dans les dépôts à participation à un fonds particulier.

Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont composés de certificats d'épargne à terme renouvelables à une échéance à court terme supérieure à trois mois.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie au Trust Banque Nationale. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

Cautionnements individuels des agents de voyages

Les cautionnements comprennent les cautionnements en argent et en obligation inscrits à la juste valeur marchande à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune matérialisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Excédent cumulé

L'excédent cumulé est constitué des revenus de placements cumulés et de l'accroissement des actifs des cautionnements individuels des agents de voyages détenus tel que stipulé dans la Loi. Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans cette loi et son règlement.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur à la date de la transaction. Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés. Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont classés dans les catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et des intentions au moment de leur acquisition.

Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiales et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes aux cautionnements individuels des agents de voyages.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse car elle est d'avis qu'ils appartiennent à un groupe dont la performance est évaluée d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie d'investissement. La gestion du portefeuille des cautionnements individuels des agents de voyages, par la Caisse, a pour objectif de maintenir ou d'augmenter la juste valeur des sommes placées.

Il est classé comme actif non courant dû à l'intention des cautionnements individuels des agents de voyages de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les obligations reçues en dépôt car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les obligations reçues en dépôt seraient évaluées différemment des cautionnements individuels des agents de voyages auxquels elles sont liées.

Elles sont classées comme étant des actifs non courants, sauf si elles viennent à échéance dans les 12 mois.

Placements détenus jusqu'à leur échéance

Les placements détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables et avec une échéance fixe. L'entité doit avoir l'intention et la capacité de conserver ces placements jusqu'à leur échéance. Ils sont composés uniquement des dépôts à terme.

Ces instruments financiers sont comptabilisés initialement au coût et par la suite, au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Ils sont initialement comptabilisés au montant que les cautionnements individuels des agents de voyages s'attendent à recevoir. Ultérieurement, ils seront évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Le coût amorti correspond à la juste valeur dû à leur échéance rapprochée.

Les prêts et créances des cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de l'encaisse, des dépôts à vue au fonds général de la Caisse et des revenus de placements à recevoir. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Passif financier à la juste valeur par le biais du résultat net

Les passifs financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont des instruments financiers qui sont classés comme étant à des fins de transaction ou qui sont désignés comme tels.

Ils sont évalués à leur juste valeur et les variations qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées au résultat net. Les coûts de transaction sont comptabilisés au résultat net lorsqu'ils sont encourus.

La direction a choisi de désigner à la juste valeur par le biais du résultat net les cautionnements individuels des agents de voyages car elle élimine une incohérence dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les cautionnements individuels des agents de voyages seraient évalués différemment des obligations reçues en dépôt auxquelles ils sont liés.

Ils sont classés dans le passif non courant dû à l'intention de la direction de les conserver sur une période supérieure à 12 mois.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont initialement comptabilisés à la juste valeur. Ultérieurement, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les passifs financiers au coût amorti sont composés du compte « frais de gestion à payer ». Ils sont classés dans le passif courant si le paiement est exigible dans les 12 mois. Autrement, ils sont présentés dans le passif non courant.

Dépréciations des actifs financiers

À la fin de chaque exercice financier, la direction apprécie s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur le cas échéant et elle est inscrite au résultat net.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

Instruments financiers (IFRS 9)

L'IFRS 9, Instruments financiers, a été publiée en octobre 2010. Elle porte sur le classement et l'évaluation des actifs financiers et remplace les catégories multiples et les modèles d'évaluation énoncés dans IAS 39 pour les instruments de créance par un nouveau modèle d'évaluation mixte comportant seulement deux catégories : coût amorti et juste valeur par le biais du résultat net. L'approche préconisée par l'IFRS 9 repose sur la manière dont une entité gère ses instruments financiers et les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels des actifs financiers. La norme s'appliquera aux périodes comptables ouvertes à compter du 1er janvier 2015, et son adoption anticipée est permise.

Évaluation de la juste valeur (IFRS 13)

En mai 2011, l'IASB a publié l'IFRS 13, Évaluation de la juste valeur. L'IFRS 13 améliorera la cohérence et réduira la complexité en fournissant une définition précise de la juste valeur et une source unique pour l'évaluation de la juste valeur et les exigences en matière d'informations à fournir qui s'appliquent à l'ensemble des IFRS. La norme sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013, et l'application anticipée est permise.

Présentation des états financiers (IAS 1)

En juin 2011, l'IASB a modifié l'IAS 1, Présentation des états financiers. Le principal changement résultant des modifications apportées à l'IAS 1 est une exigence de regrouper les éléments dans les autres éléments du résultat global (« AERG ») qui peuvent être reclassés dans l'état du résultat. Les modifications réaffirment également les exigences existantes que les éléments dans les AERG et le résultat net soient présentés comme un seul état ou deux états consécutifs. La modification de l'IAS 1 sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013, et l'application anticipée est permise.

Amendements de l'IAS 32 Présentation

Les amendements à l'IAS 32 précisent qu'une entité a un droit juridiquement exécutoire de compensation si ce droit n'est pas conditionnel à un événement futur et s'il est exécutoire tant dans le cours normal des affaires que dans le cas de défaut. Les amendements apportent également certaines précisions pour déterminer lorsqu'un mécanisme de règlement prévoit un règlement net ou un règlement brut équivalent à un règlement net. Ces amendements seront en vigueur à compter du 1er janvier 2014. Les amendements de l'IFRS 7 contiennent de nouvelles exigences de divulgation concernant la compensation d'actifs et de passifs financiers. Ces amendements seront en vigueur à compter du 1er janvier 2013.

La direction n'a pas encore évalué les incidences de ces normes sur les états financiers et n'a pas l'intention de les adopter par anticipation.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

Aucune estimation et hypothèse comptable critique n'a été produite par la direction.

5. Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2012	2011
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	37 128 $	30 690 $
Placements sensibles à l'inflation	9 969	4 700
Actions	19 517	9 261
Autres placements	621	686
	67 235	45 337
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	10 781	10 503
Placements sensibles à l'inflation	3 381	(1 335)
Actions	5 838	6 893
Autres placements	2 715	(735)
Instruments financiers dérivés	415	(346)
	23 130	14 980
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	52 762	6 858
Placements sensibles à l'inflation	16 920	10 411
Actions	(35 395)	74 585
Autres placements	2 814	5 366
Instruments financiers dérivés	361	(180)
	37 462	97 040
Total des revenus de placements des dépôts à participation	127 827	157 357
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	10	379
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	127 837 $	157 736 $

6. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2012	2011	1er avril 2010
Encaisse	611 306 $	576 970 $	526 057 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec[1]	1 191	251 032	468
Trésorerie et équivalents de trésorerie	612 497 $	828 002 $	526 525 $

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 1 % au 31 mars 2012 (1 % au 31 mars 2011 et 0,25 % au 1er avril 2010).

7. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2012 sont de 257 000 $ (122 663 $ en 2011) et les aliénations sont de 240 519 $ (150 906 $ en 2011). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 9.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 1 251 918 $ (coût : 1 342 873 $) au 31 mars 2012 (1 192 782 $ au 31 mars 2011; coût : 1 326 392 $) (1 201 912 $ au 1er avril 2010; coût : 1 359 635 $). Cette juste valeur provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

L'évaluation de la juste valeur des obligations reçues en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

8. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue aux cautionnements individuels des agents de voyages les revenus nets de placements.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation.

	2012	2011	1er avril 2010
Placements à la juste valeur (coût 2012 : 2 100 964 $; 2011 : 1 766 962 $; au 1er avril 2010 : 710 231 $)	2 214 504 $	1 839 069 $	685 178 $
Revenus de placements courus et à recevoir	8 395	5 987	2 872
Revenu net à verser au déposant	(12 037)	(5 659)	(2 459)
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 210 862 $	1 839 397 $	685 591 $

Les placements à la juste valeur du fonds se détaillent comme suit :

	2012	2011	1er avril 2010
PLACEMENTS À LA JUSTE VALEUR			
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	183 264 $	79 551 $	35 234 $
Obligations	839 889	756 840	408 158
Dettes immobilières	94 468	92 248	45 320
Placements sensibles à l'inflation			
Infrastructures	67 618	33 571	10 646
Immeubles	191 743	203 415	65 519
Actions			
Actions canadiennes	204 416	190 223	62 963
Actions mondiales	229 885	171 596	—
Actions américaines	85 598	77 171	26 867
Actions EAEO	89 968	78 297	31 574
Actions des marchés en émergence	75 168	54 131	14 219
Placements privés	154 483	122 623	31 617
Autres placements			
Répartition de l'actif	14 070	—	—
BTAA	(16 419)	(22 023)	(45 820)
Instruments financiers dérivés	(53)	19	—
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	406	1 407	(1 119)
Total des placements à la juste valeur	2 214 504 $	1 839 069 $	685 178 $

b) Instruments financiers dérivés

La politique de placements des cautionnements individuels des agents de voyages fixe les positions de référence sur la devise américaine (ÉU) et dans les devises des pays de la zone EAEO (Europe, Australie et Extrême-Orient), ainsi que les déviations maximales permises, de façon à s'assurer que l'exposition nette de référence du portefeuille à ces devises ne dépasse pas son exposition de référence aux marchés boursiers libellés dans ces mêmes devises.

Dans le cadre de la gestion des placements, la Caisse effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de change. Les risques de change relatifs aux placements libellés en devises et aux autres postes de l'actif et du passif s'y rapportant sont gérés au moyen d'instruments financiers dérivés. Ces instruments sont négociés auprès de banques et leurs termes varient généralement de un à douze mois dans le cas des contrats de change à terme. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

Aux 31 mars 2012 et 2011, ces instruments financiers s'établissent comme suit :

	2012		2011	
	Juste valeur	Montant nominal de référence	Juste valeur	Montant nominal de référence
Gestion des risques de change[1,2]				
Contrats de change à terme				
Achats	—	58 000 $	—	56 000 $
Ventes	—	1 000	—	—
	—	59 000 $	—	56 000 $

	2012 — Montant nominal de référence - Échéance			
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Instruments financiers dérivés[1,2]				
Actif	55 000 $	—	—	55 000 $
Passif	4 000	—	—	4 000
	59 000 $	—	—	59 000 $

	2011 — Montant nominal de référence - Échéance			
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Instruments financiers dérivés[1,2]				
Actif	28 000 $	—	—	28 000 $
Passif	28 000	—	—	28 000
	56 000 $	—	—	56 000 $

1. Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.
2. Les informations au 1er avril 2010 sont à zéro.

c) Hiérarchie de valeur

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

9. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2012	2011
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	3 679 848 $	3 737 317 $
Dépôts de cautionnements	557 100	407 681
	4 236 948	4 144 998
Réclamations et frais de fiducie	(41 508)	(12 448)
Remises de cautionnements	(422 383)	(268 909)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(40 000)	(207 906)
	(503 891)	(489 263)
Solde à la fin	3 733 057	3 655 735
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	42 654	24 113
	3 775 711 $	3 679 848 $

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 95 863 $ (57 469 $ en 2011) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la variation nette représente 16 481 $ au 31 mars 2012 (33 243 $ en 2011).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont de 43 514 000 $ au 31 mars 2012 (39 509 000 $ au 31 mars 2011; 36 152 000 $ au 1er avril 2010) dont 35 774 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2012 (34 399 000 $ au 31 mars 2011; 33 664 500 $ au 1er avril 2010). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis moins de deux ans et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées.

10. Identification et gestion des risques liés aux activités d'investissement

L'excédent cumulé de 607 068 $ constitue le capital des cautionnements individuels des agents de voyages. Celle-ci effectue une gestion de ses produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières afin de s'assurer qu'elle exécute de manière efficace les activités spécifiques de sa loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

Le Secrétariat général, gestionnaire des cautionnements individuels des agents de voyages, s'est doté d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Il établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximum tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par le Secrétariat général et en permettant aux cautionnements individuels des agents de voyages de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, le Secrétariat général détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section du risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuille. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenu fixe, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les cautionnements individuels des agents de voyages, l'exposition au risque de crédit correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que les cautionnements individuels des agents de voyages ne sont pas exposés à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité les cautionnements dans les délais requis.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée à la note 8b Instruments financiers dérivés. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des cautionnements individuels des agents de voyages sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés.

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme.

c) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Pour gérer ce risque, les cautionnements individuels des agents de voyages disposent d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placements qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

Au 31 mars 2012, le portefeuille de référence du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages, ainsi que les limites minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants :

	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,00 %	3,00 %	10,00 %
Obligations	32,80 %	40,80 %	48,80 %
Obligations à long terme	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dettes immobilières	4,00 %	6,00 %	8,00 %
	37,80 %	49,80 %	61,80 %
Placements sensibles à l'inflation			
Obligations à rendement réel	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Infrastructures	0,20 %	3,20 %	6,20 %
Immeubles	7,00 %	10,00 %	13,00 %
	7,20 %	13,20 %	19,20 %
Actions			
Actions canadiennes	7,00 %	10,00 %	13,00 %
Actions mondiales	5,00 %	9,00 %	14,00 %
Québec Mondial	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Actions américaines	0,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions EAEO[1]	0,00 %	4,00 %	9,00 %
Actions des marchés en émergence	0,00 %	3,00 %	5,00 %
Placements privés	4,00 %	7,00 %	10,00 %
	24,00 %	37,00 %	44,00 %
Autres placements			
Fonds de couverture	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Répartition de l'actif	0,00 %	0,00 %	0,00 %
BTAA	0,00 %	0,00 %	0,00 %
	0,00 %	0,00 %	0,00 %
		100,00 %	
Stratégies de superposition			
Exposition aux devises - ÉU[2]	5,00 %	9,00 %	13,00 %
Exposition aux devises - EAEO[1]	5,00 %	9,00 %	13,00 %

1. Europe, Australie, Extrême-Orient (EAEO).
2. États-Unis (ÉU) pour le dollar américain.

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 99 % sur une période d'exposition d'une année. Ainsi la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant le 31 décembre 2010, la Caisse utilisait un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours dans son calcul de la VaR.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associés aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages sont mesurés régulièrement.

Au 31 mars 2012, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 332, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 25,1 % et de 4,2 % (24,6 % et 3,7 % en 2011). Au 1er avril 2010, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 332, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours, étaient respectivement de 27,37 % et 13,88 %.

Étant donné que l'actif net du fonds particulier des cautionnements individuels des agents de voyages est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Par conséquent, seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers du fonds est présentée ci-après. L'exposition indirecte aux placements sous-jacents est détaillée dans les états financiers de chaque portefeuille spécialisé.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 332 s'élève à 57 353 $ au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 57 353 $, 1er avril 2010 : 60 000 $).

Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions EAEO, Actions mondiales et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées pour compléter

l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise ÉU et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur les devises ÉU et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à termes.

Les cautionnements individuels des agents de voyages, par sa politique de placements, fixent les positions de référence sur les devises ÉU et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises.

d) Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

11. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, à un contrôle conjoint de la part du gouvernement du Québec. Les cautionnements individuels des agents de voyages n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des cautionnements individuels des agents de voyages.

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du Règlement, le président de l'Office est le gardien des sommes constituant les cautionnements individuels des agents de voyages. Il en est donc le principal dirigeant. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office et aucune refacturation aux cautionnements individuels des agents de voyages n'est effectuée. Les cautionnements individuels des agents de voyages ne lui procurent aucun avantage à court ou à long terme, aucune indemnité de départ, ni aucun avantage postérieur à l'emploi.

12. Transition aux IFRS

Rapprochements des PCGR du Canada et IFRS

La norme IFRS 1 impose à une entité de rapprocher son excédent cumulé, son résultat global et ses flux de trésorerie. La première application des IFRS par les cautionnements individuels des agents de voyages n'a eu aucune incidence sur ses états financiers. Les cautionnements individuels des agents de voyages n'ont donc pas à présenter de rapprochement de ces états.

Exceptions obligatoires aux IFRS

Il n'y a aucune exception d'IFRS 1 qui a été appliquée lors de la transition des PCGR du Canada aux IFRS.

Office
de la protection
du consommateur
Québec